



**PROYECTO INTEGRADOR PARA LA FORMACIÓN DE
LA EMPRESA SERVICIO AUTOMOTRIZ BOLAÑOS EN LA
CIUDAD DE QUITO, SECTOR CARCELÉN INDUSTRIAL
CONSIDERANDO LA BASE DE LA ESTRUCTURA CANVAS.**

IVONNE ALEXANDRA BOLAÑOS CÓRDOVA

Director

Ing. Eduardo Paredes

Trabajo de grado para optar por el título de Tecnólogo Superior en
Administración

Instituto Tecnológico Superior Universitario Internacional

Carrera de Administración

D.M. Quito, 10 marzo de 2024

DEDICATORIA

A Dios y mis padres, por su amor, apoyo incondicional y sacrificio inquebrantable a lo largo de mi trayectoria académica. Su ejemplo de perseverancia y dedicación ha sido mi mayor inspiración. A mi familia y amigos, por su comprensión, aliento y motivación durante este arduo proceso. A mis profesores, por su guía experta y enseñanzas que han enriquecido mi aprendizaje a lo largo de este proceso. Este logro no habría sido posible sin su valiosa contribución. A todos ellos, mi gratitud.

AGRADECIMIENTO

Agradezco sinceramente a mi tutor, por su orientación experta y paciencia a lo largo de este proyecto, su conocimiento ha sido invaluable para desarrollar este proyecto.

Agradezco a mi familia por su apoyo inquebrantable en todo momento, y sobre todo en este viaje académico.

AUTORÍA

Yo, Ivonne Alexandra Bolaños Córdova autor del presente informe, me responsabilizo por los conceptos, opiniones y propuestas contenidos en el mismo.

Atentamente

Ivonne Alexandra Bolaños Córdova

D.M. Quito, 10 de marzo 2024

MSc. Eduardo Paredes.

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.

MSc. Eduardo Paredes.

D.M. Quito, 10 de marzo de 2024

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 **MSc. Eduardo Paredes** y por sus propios derechos en calidad de Tutor del trabajo fin de carrera; y la Srta. **Ivonne Alexandra Bolaños Córdova** por sus propios derechos, en calidad de autor del trabajo fin de carrera.

SEGUNDA: UNO. - La Srta. **Ivonne Alexandra Bolaños Córdova** realizó el trabajo fin de carrera titulado: **“Proyecto integrador para la formación de la empresa Servicio Automotriz Bolaños en la ciudad de Quito, sector Carcelén Industrial considerando la base de la estructura Canvas.”**, para optar por el título de, Tecnólogo/a en Administración en el Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, bajo la dirección del **MSc. Eduardo Paredes**.

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, **MSc. Eduardo Paredes** en calidad de Tutor del trabajo fin de carrera y la Srta. **Ivonne Alexandra Bolaños Córdova**, 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: **“Proyecto integrador para la formación de la empresa Servicio Automotriz Bolaños en la ciudad de Quito, sector Carcelén Industrial considerando la base de la estructura Canvas.”**, 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.

MSc. Eduardo Paredes

D.M. Quito, 10 de marzo de 2024

Ivonne Alexandra Bolaños Córdova

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
CERTIFICACIÓN	5
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA.....	6
ÍNDICE DE TABLAS	11
ÍNDICE DE GRÁFICOS	12
RESUMEN	13
INTRODUCCIÓN	15
CAPÍTULO I	16
Nombre del proyecto.....	16
Marco contextual – Antecedentes	16
Análisis macro	17
Análisis meso	18
Análisis micro	19
Análisis de involucrados	19
Problema de investigación	20
Formulación del problema:	21
Definición del problema:	21
Idea a defender	21
Objeto de estudio y campo de acción.....	21
Justificación	21
Objetivos	22
<i>General</i>	22
<i>Específicos</i>	22
CAPÍTULO II	23
Marco teórico	23
Mantenimiento programado	28
Reparación mecánica	29
Frenos y sistema de frenado.....	29
Reparación de carrocería y pintura	29

Servicios de climatización	29
Servicios de neumáticos.....	29
Diagnóstico computarizado.....	30
Servicios especializados.....	30
Servicios para flotas.....	30
Inspección y emisión de gases	30
Clasificación de Talleres Automotrices	31
Talleres Independientes.....	31
Concesionarios	31
Especializados.....	31
Talleres de Servicio Rápido	31
Talleres Móviles.....	31
Características Comunes de un Taller Automotriz	32
Personal Especializado.....	32
Equipamiento Especializado	32
Áreas de Trabajo Específicas	32
Servicios Ofrecidos	32
Atención al Cliente	32
Cumplimiento de Normativas	32
Calidad de los Repuestos	33
Tecnología y Actualización	33
Sistema de Gestión.....	33
Responsabilidad Ambiental	33
MODELO CANVAS	33
Segmentos de mercado o de clientes:	34
Canales.....	35
Relación con los clientes.....	35
Fuentes de ingreso.....	36
Recursos clave	36
Actividades clave	36

Asociaciones clave.....	36
Estructura de costes.....	37
CAPÍTULO III.....	39
Investigación diagnóstica.....	39
Antecedentes Diagnóstico del sector	39
VÍAS DE ACCESO AL SERVICIO AUTOMOTRÍZ	40
TIPOS DE INVESTIGACIÓN	41
Investigación Descriptiva.....	41
Recolección de Datos:.....	44
Información primaria	45
Presentación gráfica de resultados y Análisis de resultados	45
Análisis general.....	57
CAPÍTULO IV.....	59
PROPUESTA.....	59
Tema 59	
Datos informativos.....	59
Antecedentes de la Propuesta.....	60
Justificación	61
Objetivos	62
Objetivo General.....	62
Objetivos Específicos.....	63
Análisis de Factibilidad Modelo CANVAS.....	63
Segmentos de clientes	63
Propuesta de valor.....	64
Canales.....	65
Relación con los clientes.....	67
Fuentes de ingreso.....	69
Recursos clave	70
Actividades clave	74
Socios clave	75
Estructura de costes.....	77

CONCLUSIONES	79
RECOMENDACIONES	82
Referencias.....	84
ANEXOS	86
Encuesta	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Tabla de análisis de involucrados para el taller de servicio automotriz.	19
Tabla 2 <i>Vías de acceso al taller de Servicio Automotriz sector Carcelén Industrial</i>	40
Tabla 3 Pregunta 1 de la encuesta	45
Tabla 4 Pregunta 2 de la encuesta	46
Tabla 5 Pregunta 3 de la encuesta	47
Tabla 6 Pregunta 4 de la encuesta	48
Tabla 7 Pregunta 5 de la encuesta	49
Tabla 8 Pregunta 6 de la encuesta	50
Tabla 9 Pregunta 7 de la encuesta	52
Tabla 10 Pregunta 8 de la encuesta	53
Tabla 11 Pregunta 9 de la encuesta.....	54
Tabla 12 Pregunta 10 de la encuesta	55
Tabla 13 Pregunta 11 de la encuesta	56
Tabla 14 Sueldos y aportaciones IESS.....	71
Tabla 15 Décimos.....	71
Tabla 16 Remuneración total.....	72
Tabla 17 Inversiones	72
Tabla 18 Capital de trabajo.....	73
Tabla 19 Capital propio de trabajo	78
Tabla 20 Costos fijos.....	78
Tabla 21 Producto estrella.....	79
Tabla 22 Punto de equilibrio	79
Tabla 23 VAN - TIR.....	79

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Espina de pescado	20
Gráfico 2 <i>Ubicación Geográfica</i>	39
Gráfico 3 Resultado 1 de la encuesta	45
Gráfico 4 Resultado 2 de la encuesta	46
Gráfico 5 Resultado 3 de la encuesta	47
Gráfico 6 Resultado 4 de la encuesta	48
Gráfico 7 Resultado 5 de la encuesta	49
Gráfico 8 Resultado 6 de la encuesta	50
Gráfico 9 Resultado 7 de la encuesta	52
Gráfico 10 Resultado 8 de la encuesta	53
Gráfico 11 Resultado 9 de la encuesta	54
Gráfico 12 Resultado 10 de la encuesta	55
Gráfico 13 Resultado 11 de la encuesta	56
Gráfico 14 <i>Ubicación Geográfica</i>	59
Gráfico 15 <i>Punto de equilibrio</i>	79
Gráfico 16 <i>Equipo de protección</i>	86
Gráfico 17 <i>Botas de protección</i>	86
Gráfico 18 <i>Guantes de protección</i>	87
Gráfico 19 <i>Gafas de protección</i>	87
Gráfico 20 <i>Computador</i>	87
Gráfico 21 <i>Impresora</i>	88
Gráfico 22 <i>Teléfono</i>	88
Gráfico 23 <i>Escritorio</i>	89
Gráfico 24 <i>Silla</i>	89
Gráfico 25 <i>Estanterías</i>	90
Gráfico 26 <i>Camilla rodante</i>	90
Gráfico 27 <i>Archivador</i>	91

Proyecto integrador para la formación de la empresa Servicio Automotriz Bolaños en la ciudad de Quito, sector Carcelén Industrial considerando la base de la estructura Canvas.”

Ivonne Alexandra Bolaños Córdova

Ing. Eduardo Paredes

D.M. Quito 10 de marzo de 24

RESUMEN

Este documento nació de la necesidad de identificar la factibilidad para establecer la empresa Servicio Automotriz Bolaños en la ciudad de Quito, sector Carcelén Industrial considerando la base de la estructura Canvas, esta idea surge a causa de la necesidad de las personas de tener un taller mecánico que ofrezca sus servicios a domicilio 24/7.

Por lo tanto, ofrecerá servicios completos para satisfacer todas las necesidades de los clientes. Desde mantenimiento básico hasta reparaciones complejas, el equipo de técnicos altamente capacitados estará disponible en todo momento para brindar asistencia. Además, destacará el servicio a domicilio, lo que significa que estará listo para atender el vehículo donde sea que se encuentre, proporcionando comodidad y tranquilidad a los clientes. Ya sea un cambio de aceite de emergencia en la madrugada o una reparación urgente en medio de la noche, este taller estará para asegurarse de que el vehículo esté en óptimas condiciones en todo momento.

Actualmente en la ciudad de Quito, no existe una gran cantidad de talleres que ofrezcan este servicio, el cual marcará la diferencia de esta empresa, siempre enfocado en generar características diferenciadoras de otros talleres mecánicos, logrando captar mercado, para lograr esto se ha planteado realizar un análisis de mercado considerando el modelo de CANVAS, mismo que permite analizar cuatro áreas primordiales al momento de establecer un negocio, estos como: clientes, oferta, infraestructura y viabilidad.

INTRODUCCIÓN

El presente documento nace de la necesidad de identificar la factibilidad para establecer la empresa Servicio Automotriz Bolaños en la ciudad de Quito, sector Carcelén Industrial considerando la base de la estructura Canvas, esta idea surge considerando la necesidad de las personas de tener un taller mecánico que ofrezca sus servicios a domicilio 24/7. Actualmente en la ciudad de Quito, no existe una gran cantidad de talleres que ofrezcan este servicio, que marcará la diferencia de esta empresa, siempre enfocado en generar características diferenciadoras de otros talleres mecánicos, logrando captar mercado, para lograr esto se ha planteado realizar un análisis de mercado considerando el modelo de CANVAS, mismo que permite analizar cuatro áreas primordiales como lo son los clientes, la oferta, la infraestructura y la viabilidad del negocio.

CAPÍTULO I

Nombre del proyecto

Proyecto integrador para la formación de la empresa de Servicio Automotriz Bolaños en la ciudad de Quito, sector Carcelén Industrial considerando la base de la estructura Canvas.

Marco contextual – Antecedentes

Quito es la segunda capital más alta del mundo con una altitud de 2.830 metros, una superficie de 4.183 kilómetros cuadrados y una población de aproximadamente 2,2 millones. La ciudad se desarrolla a lo largo de un eje norte-sur (más de 80 kilómetros de largo y 5 kilómetros de ancho) y está ubicada en el lado occidental de la Cordillera de los Andes, en la mitad del mundo. Se divide en cinco partes: la zona norte, el centro norte, el centro histórico, el sur y valles circundantes. (Andino, 2022).

El establecimiento Servicio Automotriz Bolaños se ubicará en el sector norte de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha. Se orientará a todos los ciudadanos que dispongan de vehículo y necesiten servicios de mecánica automotriz. El servicio se ofrecerá dentro y fuera de la ciudad para toda la población que requiera de atención a domicilio.

Una de las principales características que diferenciarán a Servicio Automotriz Bolaños será la calidad del trabajo, para que los clientes tengan la confianza de regresar y de recomendar a más personas, es decir la publicidad en la que más se trabajará para lograr el crecimiento de la empresa será el Boca a boca, ya que un cliente satisfecho recomendará el servicio a más personas, adicional se elaborarán tarjetas de presentación en donde se encontrará el detalle del servicio así como la

ubicación, estas tarjetas se distribuirán en varios locales de repuestos, en donde pueden ser entregadas a las personas que se acerquen a adquirir algún producto, también se realizará publicidad en redes sociales, la más utilizada en este caso será Facebook.

Los precios que se busca manejar serán precios justos, para ello se estudiará los precios que manejan los Talleres mecánicos, que se encuentran cercar del lugar en donde se establecerá el Taller Servicio Automotriz Bolaños, además se buscará siempre ser honestos con el cliente, para que él no deba pagar más por un servicio que necesite, para esto se establecerá una tabla de precios, con los diferentes servicios que el Taller mecánico ofrecerá. Es importante mencionar que en los casos que se tenga que utilizar servicios de terceros como la rectificadora, por ejemplo, el cliente podrá realizar directamente los pagos con el establecimiento y tener un contacto directo con ellos, o lo pueda realizar mediante el Servicio Automotriz, todo esto con la finalidad de que el cliente tenga la certeza que todos los cobros que se realizan son transparentes.

Análisis macro

A nivel mundial la economía aún se encuentra en un proceso de recuperación posterior al impacto que representó la pandemia, misma que sacó a relucir alguna de las debilidades más notorias de cada país, es aquí en donde se puede hablar de Ecuador, un país que ha sufrido cambios bastante fuertes dentro de su economía, misma que también se ha visto impactada por el alto gasto de los gobiernos de turno, lo que ha desencadenado en altos niveles de endeudamiento, así como la disminución de ventas del petróleo, que es considerada una de las principales fuentes de ingreso

del país, esta inestabilidad económica ha ocasionado que los niveles de desempleo se incrementen, por lo que la capacidad adquisitiva también ha tenido que sufrir cambios (Tapia, 2023).

Todos los aspectos mencionados anteriormente han ocasionado que muchas empresas se cierren, y que muchas otras no logren desarrollarse, este puede ser uno de principales retos a los que tendría que enfrentarse este proyecto.

Análisis meso

Actualmente Ecuador no vive uno de sus mejores momentos, lo cual se refleja en la crisis socioeconómica que actualmente afecta al país, todo esto se debe principalmente a la crisis de seguridad que se viene desarrollando desde el año 2021, y vale la pena mencionarlo que Ecuador al ser el segundo país más seguro de América Latina, ahora es considerado uno de los menos seguros. Esto se debe a la crisis penitenciaria y a la creciente formación de grupos criminales especializados. En materia de narcotráfico, esto se ha logrado en los últimos años. Ecuador se ha vuelto más visible como exportador de cocaína a Estados Unidos y Europa. (GARCIA-MAYORAL, 2024).

Los bajos niveles de seguridad han ocasionado que las personas no puedan mantener a flote sus negocios, ya que en muchas ocasiones han sido víctimas de la delincuencia. A lo largo de este proyecto se podrá identificar el impacto de la situación socio económica de país, al momento de querer establecer el emprendimiento planteado.

Análisis micro

Mediante la elaboración de este proyecto se busca establecer la viabilidad para llevarlo a cabo, en este caso se plantea implementarlo dentro del periodo de un año, iniciando en enero del 2025 culminando con la apertura del establecimiento como tal en enero del 2026. Sin embargo, para esto es necesario conocer las debilidades y fortalezas para poder implementar las ideas de negocio.

Debido a que no solo los aspectos externos tienen impacto, sino también los aspectos internos, como lograr identificar los mejores proveedores con los que se pueda realizar alianzas, así también contar con personal totalmente capacitado tanto en el ámbito de servicio automotriz, como en la atención que deberán brindar a cada uno de los clientes. También es importante contar con las herramientas y maquinaria necesaria para poder entregar un servicio de calidad.

Análisis de involucrados

Tabla 1 *Tabla de análisis de involucrados para el taller de servicio automotriz.*

ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS GRUPOS	INTERESES EN LA INVESTIGACIÓN	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS Y MANDATOS (recursos que aporten y mandatos son leyes, normas a seguir)
Dueños	Conocer la capacidad para atender las necesidades de los posibles clientes	Falta de conocimiento del manejo y desarrollo de empresas y personal.	Fichas técnicas

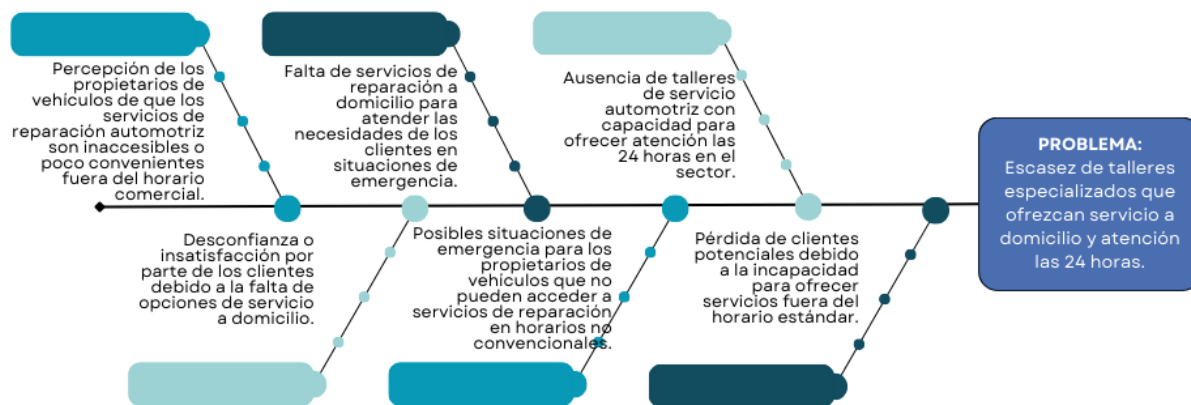
Trabajadores	Lograr establecer un lugar que brinde estabilidad	No encontrar el personal que cumpla con los requerimientos que tendrá la empresa	Fichas y registro
Competencia	Identificar los principales competidores	Establecimientos con clientes fidelizados	Encuestas
Proveedores	Verificar cobertura en el sector	No contar con los proveedores necesarios	Registros de proveedores

Nota. Esta tabla detalla cuales son los grupos, intereses, problemas y recursos

(Bolaños, 2024).

Problema de investigación

Gráfico 1 Espina de pescado



Nota. Detalle del problema de investigación mediante espina de pescado (Bolaños, 2024).

Formulación del problema:

¿Existe carencia de talleres automotrices que ofrezcan servicio a domicilio, que satisfagan la creciente demanda de asistencia vehicular en cualquier momento y proporcionen una solución rápida y confiable a los problemas automotrices de los clientes?

Definición del problema:

Carencia de un taller mecánico cuya principal función sea la atención a domicilio, manteniendo disponibilidad de servicio automotriz las 24 horas del día, los 7 días de la semana, ya que necesidad de asistencia vehicular no se limita a horarios convencionales, y la ausencia de servicios las 24/7 crea una brecha en la atención a los clientes que buscan soluciones para problemas automotrices en cualquier momento.

Idea a defender

Establecer la empresa Servicio Automotriz Bolaños en la ciudad de Quito para satisfacer las necesidades automotrices 24 horas los 7 días de la semana en el sector Carcelén Industrial, considerando la base de la estructura Canvas.

Objeto de estudio y campo de acción

Realizar un estudio de mercado que permita conocer la factibilidad para establecer la empresa Servicio Automotriz Bolaños en la ciudad de Quito.

Justificación

El programa está dirigido a personas mayores de 18 años que sean propietarios de un vehículo, independientemente de su ubicación, ya que el taller

mecánico se enfoca en el servicio a domicilio en Quito y alrededores sin costo adicional.

Esta idea surge ya que en la actualidad el tiempo limitado es un mal que aqueja a la sociedad, adicional que la inseguridad por la que atraviesa el país ha generado temor en las personas para movilizarse de un lugar a otro, sin contar con que muchas personas en ocasiones tienen problemas mecánicos mientras se trasladan de un lugar a otro lo que les impide movilizarse a un taller mecánico, por lo que se busca ofertar atención a domicilio, es decir cada cliente podrá contactarse con el taller mecánico y uno de sus trabajadores se acercará al lugar en donde se encuentra el cliente, en el caso que el problema pueda ser solventado en ese momento se procederá con el arreglo, sin embargo en caso que el problema sea más complicado, el vehículo será trasladado al taller mecánico en donde se realizarán los arreglos pertinentes.

Objetivos

General

- Desarrollar el proyecto integrador para la formación de la empresa Servicio Automotriz Bolaños en la ciudad de Quito, sector Carcelén Industrial considerando la base de la estructura Canvas.

Específicos

- Elaborar un Marco Teórico que permita fomentar la propuesta de la formación de un taller de Servicio Automotriz 24/7.
- Realizar un diagnóstico del mercado referente a las mecánicas que se encuentran en el sector de Carcelén Industrial.
- Plantear una propuesta de valor sobre el taller de Servicio Automotriz.

CAPÍTULO II

Marco teórico

Carcelén es uno de los lugares más asequibles de la ciudad. El Terminal Terrestre Interprovincial de Carcelén es la puerta de entrada para miles de personas que visitan Quito desde el norte. Las grandes avenidas que cruzan por Carcelén la conectan con el centro de la ciudad en tan solo 20 minutos. El barrio es uno de los lugares comerciales más populares para los residentes de otros distritos del norte como Calderón, Marianitas y Carapungo (PROPERATI BLOG, 2024).

La ubicación estratégica de Carcelén como una de las zonas mejor conectadas de la ciudad ofrece bastantes beneficios para la formación de presente proyecto ya que permite que el taller de servicio automotriz sea accesible para un mayor número de personas y que Carcelén esté conectado con el centro de la ciudad en tan solo 20 minutos facilita que los clientes puedan acceder al taller sin dificultades, lo que puede aumentar la conveniencia y la demanda.

Circulan aproximadamente 500 000 vehículos particulares y existen, en promedio, 192 por cada 1000 habitantes. El crecimiento de la tasa de motorización en la ciudad de 2010 a 2017 es importante, pues asciende al 22%, siendo el entorno de Carcelén el de mayor crecimiento del parque automotor (Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, 2021).

El aumento de carros averiados en una zona específica, como el sector de Carcelén Industrial, puede deberse a diversas razones. Algunos factores comunes que podrían contribuir a un aumento en el número de vehículos averiados incluyen:

Infraestructura vial deficiente como lo son calles en mal estado, baches y falta de mantenimiento pueden causar daños en los vehículos, especialmente en suspensiones y sistemas de dirección.

Tráfico intenso y congestión vehicular prolongada puede resultar en un mayor desgaste de componentes, como el embrague y los frenos.

Condiciones climáticas adversas como lo son climas extremos, como fuertes lluvias o temperaturas elevadas, pueden afectar negativamente a los vehículos y contribuir a averías.

Accidentes de tráfico ya que un aumento en la frecuencia de accidentes en la zona podría resultar en un mayor número de vehículos averiados.

Especialmente falta de servicios de mantenimiento, hay una escasez de talleres de servicio automotriz en la zona, los propietarios de vehículos pueden no realizar un mantenimiento adecuado, lo que lleva a más averías.

Problemas de calidad de combustible, la disponibilidad de combustible de baja calidad o contaminado puede afectar el rendimiento del motor y contribuir a averías. La falta de conciencia sobre la importancia del mantenimiento preventivo podría llevar a que los propietarios descuiden sus vehículos hasta que ocurran averías graves.

Un aumento en la densidad de población puede traducirse en un aumento en el tráfico y, por ende, en el desgaste de los vehículos.

Un taller de servicio automotriz es un establecimiento especializado en la reparación, mantenimiento y servicio de vehículos automotores. Este tipo de taller se encarga de realizar una variedad de tareas para asegurar el funcionamiento adecuado

y seguro de los automóviles. Las actividades de un taller de servicio automotriz pueden incluir diagnóstico y solución de problemas mecánicos, como el motor, la transmisión, la suspensión y el sistema de frenos, cambio de aceite, revisión de filtros, ajuste de frenos, rotación de neumáticos y otras tareas programadas para asegurar el buen estado del vehículo, solución de problemas relacionados con el sistema eléctrico del automóvil, incluyendo batería, luces, alternador, arranque, entre otros, inspección, reparación y reemplazo de componentes del sistema de frenos para garantizar un frenado seguro y eficiente, ajuste de la alineación de las ruedas y balanceo de neumáticos para mejorar la estabilidad y el desempeño del vehículo, trabajos de chapa y pintura para corregir daños causados por accidentes, óxido u otros factores, reparación y mantenimiento de los sistemas de climatización del automóvil, utilización de herramientas y equipos especializados para identificar problemas electrónicos mediante la lectura de códigos de error. Por lo tanto, un taller de servicio automotriz integral proporciona un conjunto completo de servicios para mantener los vehículos en condiciones óptimas de funcionamiento y seguridad.

Un taller automotriz es un establecimiento o espacio especializado en la reparación, mantenimiento y servicio de vehículos automotores. Estos talleres están equipados con herramientas, equipos y personal capacitado para realizar una variedad de tareas relacionadas con la mecánica, la electrónica y otros aspectos del funcionamiento de los automóviles.

En un taller automotriz, los profesionales pueden llevar a cabo servicios como reparaciones mecánicas, mantenimiento preventivo, diagnóstico y solución de problemas eléctricos, reparación de carrocería, servicio de frenos, alineación y

balanceo de ruedas, entre otros. Los talleres automotrices también pueden ofrecer servicios especializados, como la instalación de accesorios, la personalización de vehículos o la mejora del rendimiento.

Los talleres automotrices son esenciales para mantener y prolongar la vida útil de los vehículos, así como para garantizar su seguridad y eficiencia. Los propietarios de automóviles suelen acudir a estos talleres cuando necesitan reparaciones, revisiones periódicas, servicios programados o asistencia en caso de problemas mecánicos.

Las características de un taller de servicio automotriz pueden variar según su tamaño, especialización y nivel de equipamiento. Sin embargo, algunas características comunes que suelen tener estos talleres son principalmente que un taller de servicio automotriz cuenta con personal capacitado y especializado en diversos aspectos de reparación y mantenimiento de vehículos, como mecánicos, técnicos eléctricos, técnicos en carrocería, entre otros, está equipado con herramientas y maquinaria especializada para llevar a cabo una amplia gama de servicios, desde reparaciones mecánicas hasta diagnósticos computarizados, dispone de un espacio de trabajo organizado y seguro, con áreas designadas para diferentes tipos de servicios, como áreas de reparación mecánica, bancos de trabajo para electrónica, estaciones de pintura, entre otros, utiliza herramientas de diagnóstico avanzado para identificar problemas mecánicos y electrónicos con precisión. Esto puede incluir escáneres de diagnóstico, equipos de prueba eléctrica y otras tecnologías especializadas, mantiene un inventario de repuestos y piezas comunes para facilitar reparaciones rápidas y eficientes, reduciendo el tiempo de inactividad del vehículo, opera de acuerdo con las

normativas y regulaciones locales, estatales y federales relacionadas con la reparación de vehículos, incluyendo estándares de seguridad y medioambientales, proporciona información clara y transparente sobre los servicios realizados, los costos asociados y cualquier recomendación adicional.

Busca mantener altos estándares de calidad en todas las reparaciones y servicios proporcionados, utilizando piezas de calidad y siguiendo las mejores prácticas de la industria, ofrece programas y recordatorios de mantenimiento preventivo para ayudar a los clientes a mantener sus vehículos en buen estado y evitar problemas futuros, puede adaptarse a las nuevas tecnologías y tendencias en la industria automotriz, como la integración de sistemas electrónicos más avanzados y la capacitación continua del personal (ANAMAR, 2024).

Estas características contribuyen a la eficiencia y la efectividad de un taller de servicio automotriz, ofreciendo productos de calidad, satisfaciendo las necesidades de los propietarios de los vehículos.

Establecer un taller automotriz en una zona industrial puede ser una estrategia ventajosa debido a que las zonas industriales suelen albergar diversas empresas y fábricas. Tener un taller automotriz en esta área puede atraer clientes corporativos que necesiten servicios para sus flotas de vehículos o empleados que requieran mantenimiento para sus automóviles personales.

Las zonas industriales tienden a tener una alta concentración de vehículos utilizados para las actividades diarias que realizan los empleados de las empresas. Esto puede generar una demanda constante de servicios automotrices, como mantenimiento, reparaciones y revisiones de flotas, los trabajadores de los lugares de

trabajo en la zona pueden convertirse en clientes habituales para mantenimiento y reparación de sus vehículos personales. La proximidad facilita que utilicen los servicios del taller durante sus horas de trabajo o antes de regresar a casa, de esta manera establecer alianzas estratégicas con empresas locales en la zona industrial y de esta manera ofrecer servicios exclusivos, descuentos a empleados o acuerdos corporativos para el mantenimiento de flotas.

Las zonas industriales suelen tener una buena infraestructura vial y acceso conveniente. Esto facilita que los clientes lleguen al taller fácilmente. Además, si el taller se ubica en una zona visible, puede atraer la atención de clientes potenciales que transitan por la zona (ANAMAR, 2024).

Dependiendo de las empresas presentes en la zona industrial, se podría identificar necesidades específicas. Se puede establecer relaciones de sinergia con otras empresas en la zona industrial.

Las zonas industriales suelen experimentar un crecimiento constante debido a la actividad económica. Establecer un taller automotriz en una zona en desarrollo podría proporcionar oportunidades para expandir el negocio a medida que la demanda aumenta.

Existen diversos tipos de servicios automotrices que los talleres pueden ofrecer para satisfacer las necesidades de los vehículos de los clientes. Algunos de los tipos de servicio automotriz más comunes son:

Mantenimiento programado

Cambio de aceite y filtro, inspección de fluidos, cambio de filtros de aire y de combustible, rotación de neumáticos, alineación y balanceo.

Reparación mecánica

Diagnóstico y reparación de problemas en el motor, reparación de la transmisión, sustitución de componentes del sistema de dirección y suspensión, reparación de sistemas de escape.

Servicio eléctrico

Diagnóstico y reparación de problemas eléctricos, reemplazo de batería y alternador, reparación del sistema de encendido, instalación de sistemas de iluminación.

Frenos y sistema de frenado

Inspección y reemplazo de pastillas y discos de freno, reparación del sistema hidráulico de frenos, ajuste y reparación del freno de estacionamiento.

Reparación de carrocería y pintura

Reparación de abolladuras y golpes, pintura y retoque de carrocería, sustitución de parabrisas y ventanas.

Servicios de climatización

Recarga de refrigerante, reparación de fugas en el sistema de aire acondicionado, mantenimiento y reparación del sistema de calefacción.

Servicios de neumáticos

Inspección y reparación de pinchazos, reemplazo de neumáticos, balanceo y alineación de ruedas.

Diagnóstico computarizado

Uso de herramientas de escaneo para diagnosticar problemas electrónicos, lectura y borrado de códigos de error, programación y configuración de módulos electrónicos.

Servicios especializados

Instalación de accesorios y mejoras, personalización de vehículos, servicios de afinación de rendimiento.

Servicios para flotas

Mantenimiento y reparación de flotas de vehículos comerciales, programas de mantenimiento preventivo, servicios prioritarios para minimizar tiempos de inactividad.

Inspección y emisión de gases

Inspección para cumplir con los estándares de emisiones, reparación de sistemas de control de emisiones.

Estos son solo algunos ejemplos, y la gama de servicios puede variar según la especialización y capacidades de cada taller automotriz. Al elegir un taller, es importante asegurarse de que ofrezca los servicios necesarios para mantener y reparar el vehículo según tus necesidades específicas (ANAMAR, 2024). Las clasificaciones y características de los talleres de reparación de automóviles pueden variar según una serie de factores, como el tamaño, la especialización, la ubicación y los servicios prestados del taller de reparación.

Clasificación de Talleres Automotrices

Talleres Independientes

No afiliados a una marca específica, ofrecen servicios de mantenimiento y reparación para diversas marcas y modelos.

Concesionarios

Afiliados a una marca específica.

Proporcionan servicios de mantenimiento y reparación para los vehículos de la marca que representan.

Especializados

Se centran en servicios específicos, como carrocería, electrónica, sistemas de escape, etc.

Pueden tener experiencia particular en ciertos tipos de vehículos, como coches deportivos, camiones, etc.

Talleres de Servicio Rápido

Especializados en servicios rápidos, como cambio de aceite, filtro, frenos, etc.

Buscan brindar servicios eficientes y rápidos sin necesidad de citas.

Talleres Móviles

Ofrecen servicios de reparación y mantenimiento directamente en el lugar donde se encuentra el vehículo.

Pueden ser especializados en servicios específicos o brindar una gama completa de servicios (INVARAT, 2022).

Características Comunes de un Taller Automotriz

Personal Especializado

Mecánicos, técnicos y especialistas en diferentes áreas.

Personal capacitado para realizar diagnósticos y reparaciones.

Equipamiento Especializado

Herramientas y maquinaria específicas para diversos servicios.

Tecnología de diagnóstico y escaneo computarizado.

Áreas de Trabajo Específicas

Zonas designadas para mecánica, electricidad, pintura, etc.

Organización eficiente del espacio de trabajo.

Servicios Ofrecidos

Mantenimiento preventivo.

Reparación mecánica y eléctrica.

Servicios de carrocería y pintura.

Alineación y balanceo.

Servicios especializados según la clasificación del taller.

Atención al Cliente

Asesoramiento claro y transparente.

Presupuestos detallados.

Orientación sobre mantenimiento y reparaciones.

Cumplimiento de Normativas

Cumplimiento de regulaciones locales y normativas de seguridad.

Manejo adecuado de desechos y sustancias peligrosas.

Calidad de los Repuestos

Uso de repuestos de calidad y originales cuando sea necesario.

Garantías ofrecidas para servicios y repuestos.

Tecnología y Actualización

Uso de tecnología actualizada para diagnóstico y reparación.

Actualización continua del personal en nuevas técnicas y tecnologías.

Sistema de Gestión

Registro y seguimiento de servicios realizados.

Programas de fidelización y seguimiento de clientes.

Responsabilidad Ambiental

Disposición adecuada de residuos.

Prácticas respetuosas con el medio ambiente.

Al seleccionar un taller automotriz, es esencial considerar estas características para asegurarse de recibir servicios de calidad y confiables para el mantenimiento y reparación de vehículos.

MODELO CANVAS

El "modelo Canvas" es una herramienta de gestión estratégica utilizada para diseñar, describir, desarrollar y analizar modelos de negocio.

El Modelo Canvas (The Business Model Canvas) es un método desarrollado por Alexander Osterwalder, que se está consolidando como una alternativa real de valor añadido creativo en los negocios. (INADEM, 2024).

El modelo Canvas es una herramienta bastante simple, adecuado para cualquier escenario: pequeñas, medianas y grandes empresas, independientemente de su estrategia empresarial y grupo objetivo. (INADEM, 2024).

El modelo se caracteriza por 9 secciones, en las que se organizan diferentes áreas de negocio, empresas, microempresas, etc. Se caracteriza por ser rápido, sencillo y portátil. (s.f., 2020).

El modelo CANVAS lo conforman nueve bloques que ayudará a validar la forma de hacer viable el proyecto empresarial. Se puede enfocar el modelo de negocio empezando por cualquiera de los bloques, lo que se considera más adecuado, ya que no es necesario que se empiece torno al producto o servicio (Conaf, 2015).

Segmentos de mercado o de clientes:

Los clientes están en el centro de cualquier modelo de negocio, porque sin clientes (rentables), ninguna empresa puede sobrevivir a largo plazo y la satisfacción del cliente se puede mejorar segmentando a los clientes, necesidades, comportamientos y características comunes. (Ramirez, 2020).

Un modelo de negocio puede definir uno o más segmentos de mercado, grandes o pequeños. Las empresas deben tomar decisiones conscientes sobre a qué segmentos dirigirse y cuáles de otro modo no considerarían. Una vez que se toma la decisión, se puede crear el modelo de negocio basándose en un conocimiento profundo de las necesidades específicas de los clientes objetivo. (Conaf, 2015).

Propuestas de valor

Se refiere a un conjunto de productos y servicios que crean valor para un segmento de mercado específico. El objetivo es resolver los problemas de los clientes

y satisfacer sus necesidades a través de una propuesta de valor. ¿Qué problema ayudamos a resolver? ¿Qué valor aportamos a nuestros clientes? Hay que verlo desde el punto de vista de "lo que nuestros clientes quieren comprar" frente a "lo que vendemos" (Conaf, 2015).

Canales

Esto se aplica a diferentes formas de anunciar una campaña, distribuir o vender un producto. Si es un tipo de venta directa o indirecta, también se puede clasificar. (Ramirez, 2020).

Para los canales, la etapa de venta es muy importante y se divide en:

Información: Cómo se da a conocer un producto o servicio.

Evaluación: Cómo se ayuda a comprender la propuesta de valor.

Compra: Cómo los clientes compran los productos.

Entrega: Cómo se entregan los productos y servicios a los clientes.

Postventa: qué tipo de servicio posventa se brinda a los clientes.

Relación con los clientes

En este módulo la empresa define los tipos de relaciones que establece con los clientes o segmento de mercado. Esta relación puede ser personal o automatizada y se clasifican en: Captación de cliente, fidelización de cliente, estimulación de ventas: venta sugestiva.

La forma en cómo se relaciona con los clientes repercute en la experiencia del cliente (Ramirez, 2020).

Fuentes de ingreso

Determinar la fuente de financiación de nuestro concepto de negocio es un aspecto crítico de éxito. La fuente de ingresos es fruto de otras modificaciones, pero paradójicamente debe ser a priori, es decir, antes de empezar debes saber cuál es tu fuente de ingresos. Por supuesto, esto no es decisivo, ya que cada negocio y su modelo evoluciona. (INADEM, 2024).

Recursos clave

Se refiere a los activos clave que hacen que el modelo de negocio funcione. Todas las empresas necesitan recursos esenciales para ofrecer una propuesta de valor, penetrar en los mercados y construir relaciones que generen ingresos. (INADEM, 2024).

Actividades clave

Son las acciones necesarias que deben llevarse a cabo. Habrá que saber si contamos con las capacidades necesarias (y recursos clave) para llevar a cabo estas actividades (Conaf, 2015).

Asociaciones clave

Hay muchas razones por las que las empresas colaboran y estas asociaciones son cada vez más importantes para muchos modelos de negocio. Las empresas establecen alianzas para optimizar sus modelos de negocio, reducir riesgos o adquirir recursos. Podemos hablar de cuatro tipos de asociaciones:

- Alianzas estratégicas entre empresas no competidoras.
- Asociaciones estratégicas entre empresas competidoras.

- Joint ventures: empresas conjuntas para crear nuevos negocios.
- Relaciones cliente-proveedor para garantizar la fiabilidad de los suministros (Conaf, 2015).

Estructura de costes

Cubre todos los costos del modelo de negocio y se calcula cuando los recursos clave, las actividades clave y las relaciones clave están claros. Algunas empresas tienen costes más complejos, pero depende de su modelo de negocio. Entre estos tenemos:

Fijos: arriendos, pago a profesionales, servicios básicos.

Variables: no es fijo en el tiempo (s.f., 2020).

Beneficios del modelo Canvas

Visión Integral del Negocio: Proporciona una visión panorámica de todos los componentes clave de un modelo de negocio en una sola página, lo que facilita la comprensión y la comunicación.

Enfoque en la Innovación: Fomenta la innovación al permitir que los equipos exploren y experimenten con diferentes elementos del modelo de negocio de manera rápida y eficiente.

Colaboración y Comunicación: Facilita la colaboración entre equipos y partes interesadas al proporcionar un marco visual común para discutir y desarrollar ideas.

Iteración Rápida: Permite realizar ajustes y cambios rápidos en el modelo de negocio, ya que la información está organizada de manera modular y visual.

Identificación de Oportunidades y Desafíos: Ayuda a identificar oportunidades y desafíos al obligar a los equipos a reflexionar sobre cada componente del modelo de negocio, como los segmentos de clientes, propuestas de valor, canales de distribución, etc.

Enfoque en el Cliente: Pone un énfasis claro en comprender las necesidades y deseos del cliente al incluir secciones específicas para segmentos de clientes y propuestas de valor (Ramirez, 2020).

Adaptabilidad y Flexibilidad: Permite a las empresas adaptarse rápidamente a los cambios del mercado, ya que el modelo se puede ajustar fácilmente para reflejar nuevas estrategias y condiciones.

Planificación Estratégica: Sirve como una herramienta valiosa en la planificación estratégica, ayudando a las empresas a alinear sus actividades clave con sus objetivos y estrategias.

Enlace con Otros Métodos: Se puede utilizar en conjunto con otros métodos y herramientas empresariales para una comprensión más completa y profunda del modelo de negocio.

Enfoque Práctico: Se centra en la ejecución práctica y la implementación, lo que lo hace especialmente útil para startups y empresas que buscan resultados tangibles.

El Business Model Canvas ha ganado popularidad por su simplicidad y efectividad en la representación de modelos de negocio de manera clara y concisa, lo que permite a las empresas tomar decisiones más informadas y centrarse en la creación de valor para sus clientes (Conaf, 2015).

CAPÍTULO III

Investigación diagnóstica

Antecedentes Diagnóstico del sector

El taller mecánico Servicio Automotriz Bolaños, se establecerá en el sector de Carcelén Industrial, ubicado al norte de la ciudad de Quito, la ubicación del taller mecánico se encuentra en un punto estratégico, ya que es un punto céntrico entre los sectores El Condado, Kennedy, Comité del Pueblo, La Rumiñahui.

Dirección de la empresa: Eloy Alfaro N65-94 y Manuel Ambrosi

Sector: Norte

Parroquia: Anasayas

Sector: Collaloma

Gráfico 2 Ubicación Geográfica



Nota: Ubicación del taller de servicio automotriz

Fuente: <https://www.google.com/maps>

VÍAS DE ACCESO AL SERVICIO AUTOMOTRÍZ

Tabla 2 *Vías de acceso al taller de Servicio Automotriz sector Carcelén Industrial*

Vías	Tipo	Orden	Longitud
Portal Shopping – Servicio Automotriz	Asfaltado	3° orden	5.5 km
Condado Shopping – Servicio Automotriz	Asfaltado	3° orden	5.7 km
Riocentro Shopping – Servicio Automotriz	Asfaltado	3° orden	6.7 km

Nota. Esta tabla muestra las posibles vías de acceso al taller (Bolaños, 2024).

Portal Shopping – Servicio Automotriz

Dirigirse al norte hacia Capitán Giovanni Calles, hasta tomar la Panamericana Nte. /E28B, hasta la Av. Eloy Alfaro, finalmente tomar la calle De los Eucaliptos, continuar por 500 metros hasta llegar a Servicio Automotriz.

Condado Shopping – Servicio Automotriz

Tomar la Av. Mariscal Sucre hacia la Av. Real Audiencia continuando hacia la Av. Galo Plaza Lasso, dirigiéndose a la calle De los Eucaliptos, continuar por 1.2 km llegando a Servicio Automotriz.

Riocentro Shopping – Servicio Automotriz

Tomar la Av. 6 de diciembre hacia De los Fresnos, continuar por la calle De los Fresnos, girar a la izquierda para continuar por la Av. Eloy Alfaro por 1.6 km, llegando al Servicio Automotriz.

TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva es un tipo de investigación científica que tiene como objetivo principal describir de manera detallada un fenómeno, situación o proceso, sin intervenir en él ni manipular variables. Su propósito es proporcionar una representación precisa y sistemática de las características, propiedades o comportamientos del objeto de estudio.

Según (Guevara, Verdesoto, & Castro, 2020), este tipo de investigación se centra en recopilar datos de manera objetiva para describir las características y propiedades de un fenómeno, sin buscar explicaciones causales. Utiliza métodos como la observación, la encuesta, el análisis documental y otras técnicas para recopilar información de manera sistemática.

La investigación descriptiva es especialmente útil cuando se quiere obtener una comprensión profunda de un tema, identificar patrones, tendencias o relaciones entre variables. Aunque no busca explicar por qué ocurren ciertos fenómenos, puede proporcionar una base sólida para investigaciones futuras más analíticas y explicativas (Guevara, Verdesoto, & Castro, 2020).

Carlos Sabino en su libro “El Proceso de Investigación” (1992) define la investigación descriptiva como “un tipo de investigación que tiene como objetivo describir algunas características básicas de un grupo homogéneo de fenómenos utilizando métodos que permitan establecer una estructura o estándares sistemáticos de comportamiento que proporcionen información que sea sistemática y comparable con información de otras fuentes”. (Martínez, 2018).

La investigación descriptiva por lo tanto es esencial para el presente proyecto para la formación de taller de servicio automotriz, ya que proporciona una comprensión detallada del mercado objetivo, evaluando la demanda potencial, identificando competidores, determinando la ubicación óptima y estableciendo precios competitivos. Al recopilar datos sobre las características demográficas, comportamentales y socioeconómicas de los posibles clientes, así como sobre los competidores existentes y las condiciones del mercado local, la investigación descriptiva sirve como base sólida para la toma de decisiones estratégicas, asegurando que el taller esté bien posicionado para satisfacer las necesidades de los clientes y tener éxito en el mercado automotriz.

Plan de muestreo (muestreo probabilístico)

De acuerdo con los objetivos planteados y el tipo y diseño de la encuesta, la técnica utilizada para la recolección de datos fue una encuesta encaminada a determinar el nivel de aceptación de un nuevo Taller Mecánico, en el Sector Collaloma.

Al respecto, Arias (2016) dice que esta técnica permite obtener información relacionada con un tema específico a partir de una muestra representativa de la población. Su instrumento es un cuestionario, un formato en papel que contiene una serie de preguntas escritas que el encuestado debe responder sin la intervención del entrevistador.

De esta manera, el cuestionario utilizado para el desarrollo del programa se realizó teniendo en cuenta los parámetros relacionados con su implementación en el taller de automóviles.

Plan de muestreo

Muestreo Probabilístico

El muestreo probabilístico es un método para seleccionar muestras de una población en la que cada elemento de la población tiene una probabilidad conocida distinta de cero de ser incluido en la muestra. En otras palabras, en el muestreo probabilístico, cada unidad de la población tiene las mismas posibilidades de ser seleccionada como parte de la muestra.

Muestra

La población escogida es la Cooperativa Luchador Eloy Alfaro.

Para una muestra finita se usa la siguiente fórmula:

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

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

$$n = \frac{196 * (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 * (196 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{188}{1,4479}$$

$$n = 130,01$$

La población tomada de la cooperativa de vivienda luchador Eloy Alfaro, que es un barrio perteneciente al sector de Carcelén Industrial el cual se encuentra conformado por 196 socios mayores de edad, que pueden llegar a ser posibles beneficiarios de los servicios que presta del taller automotriz.

Indicadores

Para la validación del presente proyecto integrador se realizaron encuestas para obtener información sobre la opinión, actitudes, comportamientos o características de una población específica.

Evaluación:

Todos los datos que se obtendrán durante la investigación planteada se evaluarán para identificar la viabilidad para establecer un Taller mecánico, en el sector Carcelén Industrial.

Diseño de la Encuesta:

El formato de la encuesta que se utilizará para la recolección de información por parte de personas mayores de 18 años, que cuenten con vehículo.

Recolección de Datos:

Los datos recolectados serán almacenados en un archivo de Excel, en el cual se generarán los gráficos que permitan visualizar de una manera más sencilla los resultados obtenidos, tomando en cuenta que la recolección de información se la realizará de manera virtual, mediante Microsoft Forms.

Información primaria

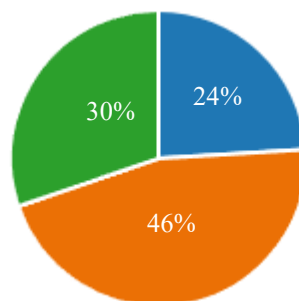
Presentación gráfica de resultados y Análisis de resultados

Tabla 3 Pregunta 1 de la encuesta

1. Edad		
LITERAL	PREGUNTA	
Azul	18 a 33 años	31
Naranja	34 a 50 años	60
Verde	51 años en adelante	39
TOTAL	130	

Nota. Tabla III, Pregunta 1 de la encuesta (Bolaños, 2024).

Gráfico 3 Resultado 1 de la encuesta



Nota. Resultados sobre el rango de edad de las personas encuestadas (Bolaños, 2024).

Análisis de resultados

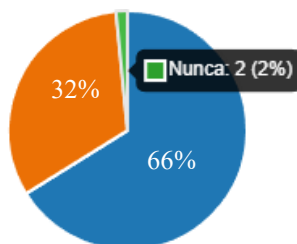
Como se observa en la tabla 3, la pregunta 1, podemos notar que el mayor porcentaje de encuestados está en el rango de edad de 34 a 50 años, seguido por el grupo de 51 años o más, y finalmente el grupo de 18 a 33 años.

Esto puede indicar que la población encuestada tiende a ser mayor, con un número significativo de personas entre 34 y 50 años, lo que podría sugerir que la muestra tiene una distribución de edad más equilibrada.

Tabla 4 Pregunta 2 de la encuesta

2. Los servicios técnicos a su vehículo los realiza en un taller de confianza		
LITERAL	PREGUNTA	
Azul	Siempre	86
Naranja	Alguna vez	42
Verde	Nunca	2
TOTAL	130	

Nota. Tabla IV, Pregunta 2 de la encuesta (Bolaños, 2024).

Gráfico 4 Resultado 2 de la encuesta

Nota. Resultado sobre talleres de confianza en personas encuestadas (Bolaños, 2024).

Análisis de resultados

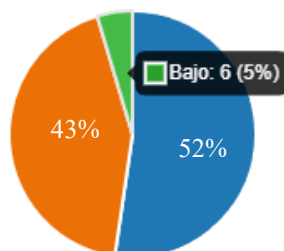
Como se observa en la tabla 4, la pregunta 2, los resultados sugieren que la mayoría de los encuestados tienen confianza en los talleres a los que llevan sus vehículos. El hecho de que el 66% siempre lo haga muestra una alta confianza en estos talleres. Por otro lado, un 32% adicional lleva su vehículo a talleres de confianza alguna vez, lo que indica que, si bien no siempre lo hacen, aún tienen cierta confianza en estos talleres. Solo un pequeño porcentaje, el 2%, nunca lleva su vehículo a un taller de confianza, lo que sugiere una minoría que no confía en ningún taller en particular. Esto puede beneficiar debido a que se puede crear un nivel de confianza con el cliente, dependiendo del servicio y calidad que se brinde.

Tabla 5 Pregunta 3 de la encuesta

3. Cuál es el nivel de satisfacción que tiene con el servicio que recibe por parte del taller mecánico al cual acude frecuentemente

LITERAL	PREGUNTA	
Azul	Alto	68
Naranja	Medio	56
Verde	Bajo	6
TOTAL	130	

Nota. Tabla V, Pregunta 3 de la encuesta (Bolaños, 2024).

Gráfico 5 Resultado 3 de la encuesta

Nota. Resultado sobre el nivel de satisfacción en personas encuestadas (Bolaños, 2024).

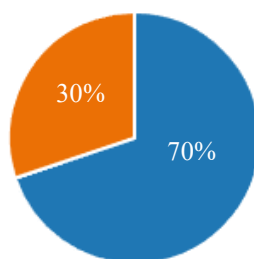
Análisis de resultados

Como se observa en la tabla 5, la pregunta 3, los resultados muestran que la mayoría de los encuestados están satisfechos con el servicio que reciben del taller mecánico al que acuden frecuentemente, más de la mitad tiene un nivel de satisfacción alto, lo que indica una experiencia positiva. Además, el 43% tiene un nivel de satisfacción medio, lo que sugiere que, aunque no están completamente satisfechos, consideran aceptable el servicio recibido. Solo el 5%, tiene un nivel de satisfacción bajo. Por lo tanto, se pueden realizar estrategias para crear servicios de calidad y a cualquier hora del día.

Tabla 6 *Pregunta 4 de la encuesta*

4. ¿Se encuentra satisfecho con los precios manejados por su taller de confianza?		
LITERAL	PREGUNTA	
Azul	Si	90
Naranja	No	40
TOTAL	130	

Nota. Tabla VI, Pregunta 4 de la encuesta (Bolaños, 2024)

Gráfico 6 *Resultado 4 de la encuesta*

Nota. Resultado nivel de satisfacción en los diferentes talleres mecánicos (Bolaños,2024).

Análisis de resultados

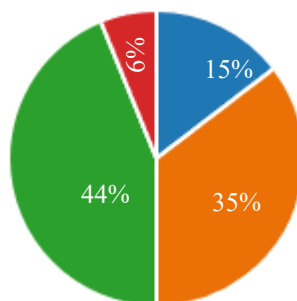
Como se observa en la tabla 6, la pregunta 4, los resultados sugieren que una mayoría de los encuestados están satisfechos con los precios ofrecidos por su taller de confianza. La satisfacción con los precios también puede influir en la lealtad del cliente hacia el taller y en su disposición para seguir utilizando sus servicios. Por otro lado, el hecho de que el 30% de los encuestados no esté satisfecho con los precios puede indicar que perciben los precios como demasiado altos en relación con la calidad del servicio recibido, o que tienen expectativas diferentes sobre lo que deberían pagar por los servicios de reparación o mantenimiento de sus vehículos. Es por esto por lo que el presente proyecto muestra un plus adicional que es la atención las 24 horas del día y un servicio a domicilio con precios accesibles.

Tabla 7 Pregunta 5 de la encuesta

5. ¿Con qué frecuencia realiza mantenimientos preventivos o por avería de su automotor?		
LITERAL	PREGUNTA	
Azul	Mensual	19
Naranja	Trimestral	46
Verde	Semestral	57
Rojo	Anual	8
TOTAL	130	

Nota. Tabla VII, Pregunta 5 de la encuesta (Bolaños, 2024).

Gráfico 7 Resultado 5 de la encuesta



Nota. Resultado sobre la frecuencia de mantenimientos que se realizan (Bolaños, 2024).

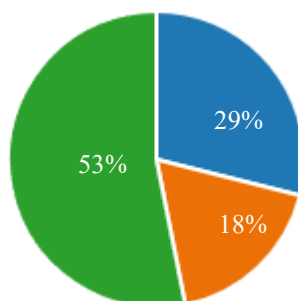
Análisis de resultados

Como se observa en la tabla 7, la pregunta 5, los resultados muestran una variedad en los hábitos de mantenimiento de los encuestados. Es interesante notar que la mayoría de los encuestados (un total del 79%, sumando mensual, trimestral y semestralmente) realiza mantenimientos con cierta regularidad, lo que sugiere una conciencia sobre la importancia del mantenimiento preventivo y la necesidad de mantener el automotor en condiciones óptimas.

Tabla 8 Pregunta 6 de la encuesta

6. Al momento de elegir un taller mecánico, Ud. Considera que se encuentre cerca de:		
LITERAL	PREGUNTA	
Azul	Domicilio	37
Naranja	Trabajo	23
Verde	Es indiferente	68
TOTAL		130

Nota. Tabla IIX, Pregunta 6 de la encuesta (Bolaños, 2024).

Gráfico 8 Resultado 6 de la encuesta

Nota. Resultado sobre la preferencia de localización del taller (Bolaños, 2024).

Análisis de resultados

Como se observa en la tabla 8, la pregunta 6, los resultados sugieren que, para la mayoría de los encuestados, la ubicación del taller mecánico no es un factor determinante en su elección. Sin embargo, una proporción significativa (47% en total, sumando aquellos que prefieren que el taller esté cerca de su domicilio o trabajo) prefiere tener el taller cerca de uno de estos lugares.

El hecho de que el 29% prefiera que el taller esté cerca de su domicilio puede deberse a la conveniencia de tener acceso rápido y fácil al taller sin tener que realizar desplazamientos significativos. Del mismo modo, el 18% que prefiere que esté cerca

de su lugar de trabajo puede buscar la conveniencia de llevar su vehículo al taller durante sus horas laborales o durante el trayecto de ida o vuelta del trabajo.

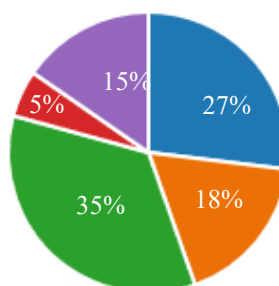
La indiferencia hacia la ubicación del taller puede deberse a que otros factores, como la calidad del servicio, la reputación del taller, los precios y la confiabilidad, son más importantes para los encuestados al tomar su decisión.

Por lo tanto, mientras que la mayoría de los encuestados no considera crucial la ubicación del taller, un segmento significativo de la población prefiere tener el taller cerca de su domicilio o lugar de trabajo por razones de conveniencia.

Tabla 9 Pregunta 7 de la encuesta

7. Cuáles de los siguientes aspectos considera más importantes en el servicio de un taller mecánico.		
LITERAL	PREGUNTA	
Azul	Calidad del servicio	35
Naranja	Rapidez de servicio	23
Verde	Precios competitivos	45
Rojo	Ubicación accesible	7
Lila	Servicio eficiente	20
TOTAL	130	

Nota. Tabla IX, Pregunta 7 de la encuesta (Bolaños, 2024).

Gráfico 9 Resultado 7 de la encuesta

Nota. Resultado preferencias para acudir a un taller de servicio automotriz (Bolaños, 2024).

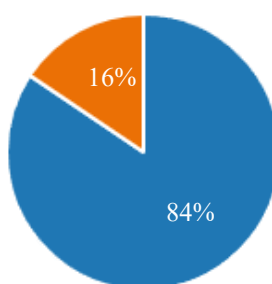
Análisis de resultados

Como se observa en la tabla 9, la pregunta 7, los resultados sugieren que los precios competitivos son el factor más importante para los encuestados al elegir un taller mecánico, con un 35%. Indica que una gran parte de los encuestados busca relación calidad-precio al elegir un taller. La calidad del servicio también es un factor significativo, con el 27% de los encuestados que lo consideran importante. La rapidez del servicio y la eficiencia, aunque importantes, son consideradas por un menor porcentaje de encuestados, con un 18% y un 15% respectivamente.

Tabla 10 *Pregunta 8 de la encuesta*

8. Alguna vez su vehículo se ha averiado cuando lo ha estado recorriendo		
LITERAL	PREGUNTA	
Azul	Si	109
Naranja	No	21
TOTAL		130

Nota. Tabla X, Pregunta 8 de la encuesta (Bolaños, 2024).

Gráfico 10 *Resultado 8 de la encuesta*

Nota. Resultado sobre averías de vehículo en uso (Bolaños, 2024).

Análisis de resultados

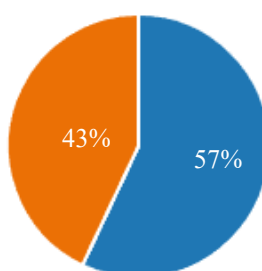
Como se observa en la tabla 10, la pregunta 8, los resultados sugieren que la mayoría de los encuestados (el 84%) ha experimentado al menos una avería en su vehículo mientras lo estaba utilizando. Esto resalta la realidad común de que los vehículos pueden experimentar problemas mecánicos o técnicos en cualquier momento, incluso mientras se encuentran en uso.

Por otro lado, el 16% de los encuestados que no ha experimentado una avería mientras conducía su vehículo es una minoría significativa, lo que podría indicar una combinación de factores, como el mantenimiento adecuado del vehículo, su estado relativamente nuevo o su uso limitado.

Tabla 11 *Pregunta 9 de la encuesta*

9. Ha recibido atención mecánica a domicilio alguna vez		
LITERAL	PREGUNTA	
Azul	Si	74
Naranja	No	56
TOTAL		130

Nota. Tabla XI, Pregunta 9 de la encuesta (Bolaños, 2024).

Gráfico 11 *Resultado 9 de la encuesta*

Nota. Resultado sobre atención a domicilio (Bolaños, 2024).

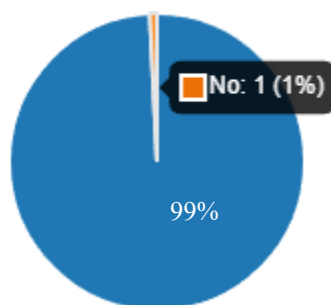
Análisis de resultados

Como se observa en la tabla 11 la pregunta 9, los resultados sugieren que más de la mitad de los encuestados han utilizado servicios de atención mecánica a domicilio al menos una vez en sus vidas. Esto indica que este tipo de servicio es relativamente común entre los encuestados y puede ser una opción conveniente para aquellos que necesitan reparaciones o mantenimiento en sus vehículos, pero no pueden llevarlos a un taller físico. El hecho de que el 43% de los encuestados no haya utilizado servicios de atención mecánica a domicilio podría deberse a una variedad de razones, como la falta de conocimiento, la preferencia por llevar el vehículo a un taller físico, o simplemente la falta de necesidad de este tipo de servicio en el pasado.

Tabla 12 *Pregunta 10 de la encuesta*

10. Considera beneficioso la apertura de un taller mecánico que dentro de sus servicios ofrezca atención 24/7		
LITERAL	PREGUNTA	
Azul	Si	129
Naranja	No	1
TOTAL		130

Nota. Tabla XII, Pregunta 10 de la encuesta (Bolaños, 2024).

Gráfico 12 *Resultado 10 de la encuesta*

Nota. Resultado sobre preferencias a servicio automotriz a domicilio (Bolaños, 2024).

Análisis de resultados

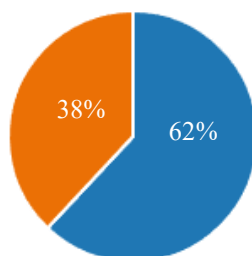
Como se observa en la tabla 12, la pregunta 10, los resultados indican una abrumadora preferencia por la idea de tener acceso a un taller mecánico que esté abierto las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Algunas posibles razones detrás de esta alta aprobación podrían incluir emergencias, flexibilidad en horarios, etc.

El pequeño porcentaje (1%) que no considera beneficioso este tipo de servicio podría estar preocupado por los costos adicionales asociados con la operación continua del taller, o tal vez no ve la necesidad o utilidad de tener acceso a un taller en todo momento.

Tabla 13 *Pregunta 11 de la encuesta*

11. Estaría dispuesto a utilizar los servicios mecánicos ofrecidos por un nuevo taller mecánico		
LITERAL	PREGUNTA	
Azul	Si	81
Naranja	No	49
TOTAL		130

Nota. Tabla XIII, Pregunta 11 de la encuesta (Bolaños, 2024).

Gráfico 13 *Resultado 11 de la encuesta*

Nota. Resultado sobre el interés a usar los servicios ofertados (Bolaños, 2024).

Análisis de resultados

Como se observa en la tabla 13, la pregunta 11, los resultados ofrecen una perspectiva interesante sobre la disposición de los encuestados para probar servicios de un nuevo taller mecánico, el hecho de que la mayoría (62%) esté dispuesta a utilizar los servicios de un nuevo taller mecánico sugiere una disposición general a probar nuevas opciones y un nivel de confianza en la calidad del servicio que podría ofrecer el nuevo taller. El 38% de los encuestados que no estarían dispuestos a utilizar los servicios del nuevo taller podrían tener preocupaciones sobre la calidad del servicio, la experiencia del personal o la reputación del taller, lo que podría generar un cierto grado de desconfianza o escepticismo.

Análisis general

La encuesta proporciona una visión detallada de las tendencias y actitudes de los encuestados hacia los servicios de talleres mecánicos. En primer lugar, se destaca una distribución de edad equilibrada entre los encuestados, con una representación significativa de personas de entre 34 y 50 años, seguido por aquellos de 51 años o más, lo que sugiere una muestra diversa pero mayormente madura en edad.

En cuanto a la confianza en los talleres mecánicos, la mayoría de los encuestados muestra un alto grado de confianza, ya que el 66% siempre lleva su vehículo a talleres de confianza, mientras que solo un pequeño porcentaje nunca lo hace. Esto resalta la importancia de establecer relaciones sólidas con los clientes para fomentar la confianza en los servicios prestados.

Los niveles de satisfacción con el servicio recibido en los talleres también son significativos, con más de la mitad de los encuestados reportando un alto nivel de satisfacción. Sin embargo, existe margen para mejorar, ya que una proporción considerable tiene un nivel de satisfacción medio, lo que sugiere áreas donde se pueden realizar ajustes para mejorar la experiencia del cliente.

El análisis de los precios y la importancia de la competitividad de estos resalta la necesidad de ofrecer una relación calidad-precio equilibrada para mantener la satisfacción del cliente y la lealtad hacia el taller.

Es importante observar que la ubicación del taller no es un factor determinante para la mayoría de los encuestados, aunque una proporción significativa

prefiere tener el taller cerca de su domicilio o lugar de trabajo por conveniencia. Esto sugiere que otros factores como la calidad del servicio y la confiabilidad son consideraciones más importantes en la elección del taller.

El hecho de que una mayoría de los encuestados haya experimentado averías en sus vehículos resalta la importancia de los servicios de mantenimiento y reparación, así como la necesidad de acceso a opciones convenientes como el servicio a domicilio.

Por último, la disposición de la mayoría de los encuestados a probar servicios de un nuevo taller mecánico sugiere una apertura a nuevas opciones, aunque un segmento significativo expresa reservas, lo que destaca la importancia de establecer una reputación sólida y ofrecer garantías de calidad para atraer a nuevos clientes. En general, la encuesta proporciona información valiosa para mejorar y adaptar los servicios de los talleres mecánicos a las necesidades y preferencias de los clientes.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA

Tema

“Realización de un modelo de gestión empresarial CANVAS para la formación de la empresa Servicio Automotriz Bolaños en la ciudad de Quito, sector Carcelén Industrial considerando la base de la estructura Canvas.”

Datos informativos

Taller mecánico: Servicio Automotriz Bolaños.

Beneficiarios: El propietario del taller mecánico y sus trabajadores.

Ubicación: Provincia: Pichincha, Cantón: Quito, Parroquia: Anasayas, Eloy Alfaro N65-94 y Manuel Ambrosi

Gráfico 14 *Ubicación Geográfica*



Nota: Ubicación del taller de servicio automotriz

Fuente: <https://www.google.com/maps>

Antecedentes de la Propuesta

Durante los últimos años el crecimiento del parque automotor en la ciudad de Quito ha incrementado de una manera bastante acelerada, considerando que hace una década circulaban alrededor de 320 000 vehículos, mientras que en la actualidad la cantidad de vehículos que circulan en la ciudad de Quito supera los 500 000. (Quito Informa, 2023).

Así mismo se debe considera que actualmente la mayor parte de población tiene un estilo de vida acelerado, que ha ocasionado que los servicios a domicilio hayan ido creciendo para lograr posicionarse dentro de las exigencias y la economía del país. (Gándara, 2021)

Es por esto por lo que las empresas han tenido que innovar ofreciendo servicios a domicilio, facilitando a las personas el consumo los productos y servicios que ofrecen, es aquí en donde surge la necesidad de establecer un taller mecánico que dentro de sus principales servicios ofrezca atención a domicilio durante los 7 días de la semana.

Dentro de este estudio, se ha buscado identificar la viabilidad de establecer y consolidar un taller mecánico denominado “Servicio Automotriz Bolaños”, el cual estará ubicado en la ciudad de Quito, logrando evidenciar que tiene gran acogida entre las personas que formaron parte de la muestra.

Al analizar los resultados obtenidos de las encuestas realizadas, se logra identificar que un gran porcentaje no acude de manera recurrente a un mismo taller mecánico, así como la cantidad de personas que estarían dispuestas a probar los

servicios de un nuevo taller mecánico, que ofrezca servicios de calidad e incluya dentro de sus servicios atención a domicilio, a precio que sean accesibles a las personas que quieran utilizar los servicios.

Justificación

El desarrollo de un modelo de gestión empresarial Canvas para la formación de la empresa Servicio Automotriz Bolaños en el sector Carcelén Industrial de la ciudad de Quito es fundamental por varias razones.

El Modelo Canvas proporciona una estructura visual y concisa que permite identificar y comprender de manera clara los diferentes aspectos del negocio. En el caso de Servicio Automotriz Bolaños, esta herramienta será invaluable para analizar los segmentos de cliente, las propuestas de valor, los canales de distribución, las fuentes de ingresos, los recursos clave, las actividades clave, las alianzas estratégicas y la estructura de costos. Al tener una comprensión detallada de estos elementos, la empresa estará mejor equipada para diseñar estrategias efectivas que impulsen su crecimiento y éxito en el mercado automotriz.

Este Modelo fomenta la colaboración y el trabajo en equipo dentro de la empresa. Al involucrar a diferentes miembros del equipo en la elaboración del modelo, se promueve una comprensión compartida de la visión, la estrategia y los objetivos de la empresa. Esto ayuda a alinear a todo el equipo hacia un objetivo común y a fomentar una cultura empresarial cohesionada y orientada al éxito.

Es una herramienta dinámica que permite adaptarse rápidamente a los cambios del mercado. En el sector automotriz, donde la tecnología y las tendencias

del consumidor evolucionan constantemente, es crucial contar con una metodología ágil y flexible para ajustar la estrategia empresarial según sea necesario. El Modelo Canvas facilita esta flexibilidad al permitir que la empresa visualice fácilmente cómo afectan los cambios externos a cada aspecto de su modelo de negocio y ajuste sus estrategias en consecuencia.

Por lo tanto, se puede decir que es una herramienta muy visual y fácil de entender, perfecta para comunicar estrategias comerciales a partes interesadas externas, como inversores, socios comerciales y clientes potenciales. Al presentar un modelo claro y bien estructurado, Servicio Automotriz Bolaños podrá generar confianza y credibilidad en el mercado, lo que facilitará la obtención de financiamiento, la negociación de alianzas estratégicas y la adquisición de nuevos clientes, la realización de un modelo de gestión empresarial Canvas para Servicio Automotriz Bolaños en el sector Carcelén Industrial de Quito es esencial para comprender, planificar y comunicar eficazmente la estrategia empresarial. Esta herramienta proporcionará una base sólida para el crecimiento y la sostenibilidad a largo plazo de la empresa en el competitivo mercado automotriz.

Objetivos

Objetivo General

Realización de un modelo de gestión empresarial CANVAS para la formación de la empresa Servicio Automotriz Bolaños en la ciudad de Quito, sector Carcelén Industrial considerando la base de la estructura Canvas.

Objetivos Específicos

Definir la segmentación de clientes para el taller de Servicio Automotriz.

Plantear una propuesta de valor atractiva hacia los clientes.

Implementar actividades claves en el Servicio Automotriz con las que gane fidelización de clientes.

Análisis de Factibilidad Modelo CANVAS

Segmentos de clientes

Servicio Automotriz Bolaños se enfocará en satisfacer las necesidades de una amplia variedad de clientes en el sector Carcelén Industrial de Quito, ofreciendo atención las 24 horas y servicio a domicilio para garantizar la conveniencia y la accesibilidad para todos los usuarios de vehículos en la zona.

El primer segmento clave de clientes son los propietarios de vehículos particulares. Este grupo incluye a individuos de diversos perfiles, como familias, profesionales, estudiantes y personas mayores, quienes requieren servicios de mantenimiento, reparación y asistencia técnica para sus vehículos personales. La disponibilidad de atención las 24 horas y el servicio a domicilio será especialmente atractiva para aquellos que tienen horarios ocupados o que experimentan emergencias en momentos no convencionales.

Además, Servicio Automotriz Bolaños se dirigirá a empresas con flotas de vehículos. Estas compañías, que pueden estar involucradas en actividades de transporte, logística o distribución, necesitan mantener sus flotas en condiciones óptimas para garantizar la continuidad de sus operaciones. La capacidad de ofrecer

servicio a domicilio y atención las 24 horas les permitirá minimizar el tiempo de inactividad de sus vehículos y mantener la productividad de su negocio.

Otro segmento importante incluye a conductores de aplicaciones de transporte, como Uber, Cabify o Didi. Estos conductores dependen en gran medida de sus vehículos para generar ingresos y requieren servicios rápidos y confiables para mantener su actividad económica. La opción de recibir atención las 24 horas y servicio a domicilio les brindará la flexibilidad necesaria para continuar trabajando sin interrupciones.

Por último, Servicio Automotriz Bolaños también se enfocará en propietarios de vehículos de lujo, deportivos o antiguos, así como en empresas de logística y distribución que operan en el sector Carcelén Industrial. Estos clientes valoran la atención personalizada y los servicios especializados que pueden proporcionarles soluciones adaptadas a sus necesidades específicas.

Propuesta de valor

Servicio Automotriz Bolaños se compromete a ofrecer una propuesta de valor única y diferenciada que satisfaga las necesidades específicas de los clientes en el sector automotriz de Carcelén Industrial, Quito. Por lo cual la propuesta se centra en la conveniencia, la accesibilidad y la calidad del servicio, destacando la atención las 24 horas, ya que el compromiso es estar disponibles para sus clientes en cualquier momento del día o de la noche. Se reconoce que las emergencias automotrices pueden ocurrir en cualquier momento, por lo que el equipo estará preparado para

responder rápidamente y resolver los problemas de manera eficiente, incluso durante las horas no convencionales.

Servicio a domicilio debido a que los clientes tienen horarios ocupados y que puede ser difícil encontrar tiempo para llevar sus vehículos al taller. Es por eso por lo que ofrece un servicio completo a domicilio, llevando los servicios de mantenimiento, reparación y diagnóstico directamente a la puerta de los clientes. Esta opción elimina la molestia de tener que desplazarse y permite a los clientes continuar con sus actividades diarias sin interrupciones.

El Servicio Automotriz Bolaños, se compromete a brindar un servicio de la más alta calidad en cada interacción con los clientes. El equipo de técnicos altamente capacitados y experimentados utilizará equipos y herramientas de última generación para garantizar resultados excepcionales en cada trabajo y superar las expectativas de los clientes y de esta manera ganarse la confianza y lealtad a largo plazo.

Se observa que cada cliente y cada vehículo son únicos, por lo que adapta los servicios para satisfacer las necesidades específicas de cada situación. El enfoque centrado en el cliente se refleja en cada aspecto del trabajo, desde el primer contacto hasta la entrega del vehículo. El taller se compromete a ofrecer una experiencia personalizada y satisfactoria en cada interacción.

Canales

La empresa establecerá una presencia física mediante un taller central estratégicamente ubicado en el sector Carcelén Industrial. Este taller servirá como punto de referencia para los clientes que deseen llevar sus vehículos para recibir

servicios de mantenimiento, diagnóstico o reparación. Además, actuará como centro de operaciones desde donde se coordinarán las actividades de servicio a domicilio las 24 horas del día.

En paralelo, Servicio Automotriz Bolaños implementará una fuerte presencia digital a través de un sitio web profesional y una aplicación móvil dedicada. Estas plataformas permitirán a los clientes solicitar servicios, programar citas, recibir cotizaciones y realizar pagos de manera conveniente desde cualquier dispositivo con conexión a internet. La aplicación también ofrecerá funciones de seguimiento en tiempo real, lo que permitirá a los clientes rastrear la ubicación y el estado de su vehículo durante el servicio a domicilio.

Además, la empresa aprovechará las redes sociales y otras plataformas en línea para promocionar sus servicios, interactuar con los clientes y generar conciencia de marca en la comunidad local. Publicaciones regulares, testimonios de clientes satisfechos y ofertas especiales ayudarán a mantener el compromiso y la conexión con la audiencia objetivo.

Por último, Servicio Automotriz Bolaños establecerá alianzas estratégicas con empresas afines, como aseguradoras, concesionarios de vehículos, empresas de alquiler de autos y compañías de transporte, para expandir su alcance y llegar a nuevos segmentos de clientes. Estas asociaciones permitirán a la empresa promocionar sus servicios a través de canales adicionales y beneficiarse de referencias y recomendaciones de clientes establecidos en la industria automotriz.

Para establecer dichas alianzas estratégicas con empresas afines al presente proyecto de formación de servicio automotriz en el sector de Carcelén Industrial en la

ciudad de Quito, es crucial comenzar identificando los objetivos comunes y las oportunidades de colaboración. Esto implica realizar un análisis exhaustivo del mercado local y de las necesidades de los clientes potenciales. Una vez identificadas las empresas afines, es fundamental desarrollar propuestas de valor claras que destaquen los beneficios mutuos de la colaboración, como el acceso a nuevos segmentos de clientes y la mejora de la experiencia del cliente. La comunicación abierta y la negociación transparente de los términos y condiciones son clave para establecer relaciones sólidas y duraderas. Además, es importante establecer mecanismos de seguimiento y evaluación para garantizar que la alianza estratégica esté generando los resultados esperados y pueda ajustarse según sea necesario para maximizar su efectividad y contribuir al crecimiento del servicio automotriz en la región.

En conjunto, estos canales de distribución diversificados y complementarios garantizarán que Servicio Automotriz Bolaños pueda llegar eficazmente a sus clientes objetivo y proporcionarles servicios de alta calidad y conveniencia en el sector Carcelén Industrial de Quito, las 24 horas del día y con atención a domicilio.

Relación con los clientes

En primer lugar, es crucial adoptar estrategias de marketing centrada en el cliente. Esto implica entender las necesidades, deseos y preferencias de los clientes y diseñar actividades de marketing que creen valor y generen una conexión emocional con ellos.

Por lo tanto, es importante desarrollar una comprensión profunda del mercado y dirigirse a los clientes utilizando herramientas como la investigación de mercado, el análisis de datos y la segmentación de clientes. Esto le permite identificar los grupos de clientes más relevantes y adaptar su estrategia de marketing a sus necesidades específicas.

Servicio Automotriz Bolaños estará comprometido a construir relaciones sólidas y duraderas con sus clientes basadas en la confianza, la satisfacción y el servicio de calidad, brindando una experiencia única a la industria automotriz en Carcelén Industrial Quito.

La empresa se esforzará por ofrecer una atención personalizada y centrada en las necesidades individuales de cada cliente. Esto implicará escuchar activamente las preocupaciones y los requisitos de los clientes, entender sus expectativas y trabajar para superarlas en cada interacción. Servicio Automotriz Bolaños establecerá una comunicación abierta y transparente con sus clientes, brindándoles la información necesaria y manteniéndolos informados sobre el progreso de los servicios solicitados.

Además, la empresa priorizará la disponibilidad y la accesibilidad para sus clientes, especialmente con el servicio de atención las 24 horas y el servicio a domicilio. Los clientes podrán comunicarse con Servicio Automotriz Bolaños en cualquier momento del día o de la noche para solicitar servicios de emergencia o programar citas para el servicio a domicilio. La empresa garantizará tiempos de respuesta rápidos y una atención oportuna para resolver cualquier problema que puedan enfrentar los clientes con sus vehículos.

Servicio Automotriz Bolaños también ofrecerá un servicio de alta calidad y confiabilidad en cada interacción con los clientes. Esto incluirá el uso de técnicas y equipos de última generación, así como la capacitación continua del personal en las últimas prácticas y tecnologías de la industria automotriz. La empresa buscará superar las expectativas de los clientes y garantizar su completa satisfacción en cada servicio prestado.

Por último, Servicio Automotriz Bolaños valorará las opiniones de sus clientes, utilizando esta información para mejorar continuamente sus servicios y procesos operativos. La empresa implementará sistemas de retroalimentación y seguimiento para recopilar comentarios de los clientes y actuar en consecuencia para resolver cualquier problema y optimizar la experiencia del cliente.

Fuentes de ingreso

Servicio Automotriz Bolaños cuenta con diversas fuentes de ingresos diseñadas para garantizar la rentabilidad y el éxito financiero en el sector automotriz del sector Carcelén Industrial de Quito. Estas fuentes de ingresos se basan en la variedad de servicios ofrecidos, así como en la flexibilidad y conveniencia proporcionadas por la atención las 24 horas y el servicio a domicilio.

La principal fuente de ingresos para Servicio Automotriz Bolaños son los servicios de mantenimiento y reparación de vehículos. Esto incluye actividades como cambios de aceite, revisión de frenos, reparación de sistemas de suspensión, diagnóstico y solución de problemas eléctricos y mecánicos, entre otros. Estos

servicios serán ofrecidos tanto en el taller central como a través del servicio a domicilio, generando ingresos consistentes y recurrentes.

La empresa ofrecerá servicios especializados, como diagnóstico avanzado mediante tecnología de escaneo, reparación de sistemas eléctricos y electrónicos, y servicios de mantenimiento preventivo para flotas de vehículos de empresas. Estos servicios especializados permitirán a Servicio Automotriz Bolaños diferenciarse en el mercado y cobrar tarifas premium, aumentando así sus ingresos por cada cliente atendido.

Otra fuente de ingresos importante será el servicio a domicilio, que implicará una tarifa adicional por la conveniencia y la disponibilidad las 24 horas. Los clientes que requieran servicios urgentes o que no puedan desplazarse al taller central podrán solicitar la visita de un técnico a su domicilio, lo que generará ingresos adicionales para la empresa.

Además de los servicios de reparación y mantenimiento, Servicio Automotriz Bolaños también generará ingresos a través de la venta de repuestos, accesorios y productos relacionados con el cuidado y mantenimiento de vehículos. Esto incluirá la venta de aceites, filtros, baterías, y otros componentes y accesorios esenciales, tanto en el taller como a través de canales en línea.

Recursos clave

Servicio Automotriz Bolaños cuenta con una serie de recursos clave que son fundamentales para garantizar el funcionamiento efectivo y la prestación de servicios de alta calidad en el sector Carcelén Industrial de Quito.

El personal altamente calificado y experimentado es uno de los recursos más importantes de la empresa. El equipo técnico incluye mecánicos, especialistas en diagnóstico y personal de atención al cliente, todos ellos con amplia experiencia en el sector automotriz. Estos profesionales son responsables de llevar a cabo los servicios de mantenimiento, reparación y diagnóstico, así como de garantizar la satisfacción y la atención personalizada de los clientes. Servicio Automotriz Bolaños cuenta con una infraestructura física sólida, que incluye un taller central completamente equipado con herramientas, equipos y maquinaria especializada para realizar una amplia gama de servicios automotrices.

Tabla 14 *Sueldos y aportaciones IESS*

PERSONAL	SUELDOS	ANUAL	IESS EMP.	IESS EMPRESA	GASTO SUELDOS ANUAL
Jefe Administrativo	600	7200	680,4	874,8	7394,4
Ingeniero Mecánico	750	9000	850,5	1093,5	9243
Ayudante	460	5520	521,64	670,68	5669,04
TOTAL	1810	21720	2052,54	2638,98	22306,44

Nota. Tabla de sueldos para Taller de Servicio automotriz (Bolaños, 2024).

Tabla 15 *Décimos*

PERSONAL	SUELDOS	DÉCIMO 4°	DÉCIMO 3°	TOTAL DÉCIMOS
Jefe Administrativo	600	450	600	1050
Ingeniero Mecánico	750	450	750	1200
Ayudante	460	450	460	910
TOTAL	1810	1350	1810	3160

Nota. Tabla de valores de remuneraciones y décimos (Bolaños, 2024).

Tabla 16 Remuneración total

TOTAL SUELDOS	TOT. DÉCIMOS	TOT ANUAL
22306,44	3160	25466,4

Nota. Tabla de valores de remuneración total (Bolaños, 2024).

El vehículo de servicio a domicilio es otro recurso clave para la empresa. Este vehículo está equipado con todas las herramientas y equipos necesarios para realizar servicios de mantenimiento y reparación en el lugar donde se encuentre el cliente. La disponibilidad de este vehículo permite a Servicio Automotriz Bolaños ofrecer comodidad y conveniencia adicionales a sus clientes, especialmente durante emergencias o situaciones urgentes.

La tecnología desempeña un papel crucial como recurso clave para la empresa. Esto incluye sistemas de gestión de citas y clientes, software de diagnóstico automotriz avanzado, herramientas de comunicación y seguimiento de servicios, y plataformas en línea para la gestión de reservas y pagos. Estas herramientas tecnológicas permiten a Servicio Automotriz Bolaños operar de manera eficiente, mantener registros precisos y proporcionar un servicio al cliente de primera clase.

Tabla 17 Inversiones

INVERSIONES	
ACTIVOS FIJOS	
Edificio	0
Vehículo	9000
Equipos Ind./ seguridad	750
Equipos de Computación	1500
Muebles – enseres	4460
TOTAL	15710

Nota. Tabla de valores de activos fijos (Bolaños, 2024).

Tabla 18 *Capital de trabajo*

CAPITAL DE TRABAJO	3 meses	12 meses
Sueldos	5.576,61	22.306,44
Servicios Básicos	330	1.320
Material oficina	85	340
Material limpieza	116,95	467,78
Gastos, documentos, permisos	87,5	350
Alquiler local	840	3.360
Publicidad	62,5	250
Adquisición productos	2.500	10.000
Gastos financieros	875	3.500,00
TOTAL	10.473,56	41.894,22
TOTAL INVERSIÓN	26183,56	57604,22

Nota. Tabla de valores de capital de trabajo (Bolaños, 2024).

En Quito, Ecuador, para abrir un taller de servicio automotriz, se necesitará obtener diversas licencias y permisos que son obligatorios para el funcionamiento legal del negocio.

Patente Municipal: Se debe obtener una patente municipal que autorice el funcionamiento del taller en la ubicación específica dentro del territorio de Quito. Esto se tramita en la Agencia Metropolitana de Control (AMC) o la Dirección Metropolitana de Gestión de Permisos de Funcionamiento.

Licencia de Funcionamiento: Esta licencia es emitida por la Dirección Metropolitana de Gestión de Permisos de Funcionamiento y certifica que el negocio cumple con los requisitos legales y de seguridad para operar en la ciudad.

Registro Único de Contribuyentes (RUC): Se debe registrar como contribuyente ante el Servicio de Rentas Internas (SRI) y obtener un número de RUC, lo cual es necesario para realizar transacciones comerciales legalmente y pagar impuestos.

Registro Sanitario y Ambiental: Si el taller manipula sustancias químicas o genera residuos peligrosos, es posible que necesite obtener un registro sanitario y ambiental para cumplir con las regulaciones de salud pública y ambiental.

Permiso de Uso de Suelo: Verificar que la ubicación del taller esté zonificada para actividades comerciales o industriales y obtener un permiso de uso de suelo que autorice específicamente la operación de un taller automotriz en esa área.

Licencia de Bomberos: Es posible que necesite obtener una licencia de los Bomberos de Quito, que certifique que tu establecimiento cumple con las normativas de seguridad contra incendios.

Seguro de Responsabilidad Civil: Es importante tener un seguro de responsabilidad civil que cubra cualquier daño o lesión que pueda ocurrir en el taller automotriz (SERCOP, 2023).

Actividades clave

Las actividades abarcan desde la gestión operativa hasta la atención al cliente y el mantenimiento de la calidad del servicio.

En primer lugar, las actividades de gestión operativa incluirán la programación y asignación de citas para servicios en el taller central y servicios a domicilio. El equipo de gestión será responsable de coordinar las actividades diarias, asignar recursos y garantizar que todas las citas se atiendan puntualmente, durante 24 horas.

El mantenimiento y la actualización de la infraestructura y los equipos del taller central también serán actividades clave. Esto incluirá el mantenimiento regular

de herramientas, maquinaria y sistemas informáticos, así como la adquisición de nuevas tecnologías y equipos conforme a las necesidades del negocio y los avances en la industria automotriz.

Otra actividad clave será la capacitación y desarrollo continuo del personal. Servicio Automotriz Bolaños se comprometerá a proporcionar programas de formación y actualización para su equipo técnico, asegurando que estén al tanto de las últimas técnicas, tecnologías y mejores prácticas en el campo automotriz. Esto garantizará que el personal esté capacitado para brindar servicios de alta calidad y resolver eficientemente cualquier problema que pueda surgir.

La promoción y el marketing también serán actividades clave para Servicio Automotriz Bolaños. La empresa utilizará una variedad de estrategias de marketing, que pueden incluir publicidad en línea, redes sociales, campañas de correo electrónico, folletos y anuncios locales, para generar conciencia de marca y atraer nuevos clientes al negocio.

Por último, la atención al cliente y la gestión de relaciones serán actividades fundamentales para mantener la satisfacción y la fidelidad del cliente. Esto incluirá la atención rápida y efectiva a las consultas y quejas de los clientes, así como la implementación de programas de fidelización y recompensas para reconocer y premiar la lealtad de los clientes.

Socios clave

Establecer relaciones estratégicas con diversos socios clave para respaldar sus operaciones y ofrecer servicios de alta calidad es de vital importancia.

En primer lugar, los proveedores de repuestos y accesorios automotrices serán socios clave para Servicio Automotriz Bolaños. Estas empresas proporcionarán los repuestos, lubricantes, herramientas y otros materiales necesarios para llevar a cabo los servicios de mantenimiento y reparación de vehículos. Una relación sólida con proveedores confiables garantizará el acceso oportuno a productos de alta calidad y precios competitivos, lo que permitirá a la empresa ofrecer servicios confiables y rentables a sus clientes.

Además, los fabricantes y distribuidores de equipos y tecnología automotriz serán socios estratégicos para Servicio Automotriz Bolaños. Estas empresas proporcionarán equipos de diagnóstico, herramientas especializadas y tecnología de vanguardia para mantenerse al día con las últimas tendencias y prácticas en la industria automotriz. Una colaboración estrecha con estos socios asegurará que la empresa esté equipada con las herramientas y los conocimientos necesarios para ofrecer servicios de alta calidad y eficiencia.

Asimismo, las aseguradoras y compañías de asistencia en carretera serán socios clave para Servicio Automotriz Bolaños. Estas empresas pueden referir clientes a la empresa para servicios de mantenimiento y reparación, así como coordinar pagos directos o reembolsos por los servicios prestados. Una relación sólida con aseguradoras y compañías de asistencia en carretera puede generar un flujo constante de clientes y simplificar el proceso de pago, lo que beneficiará tanto a la empresa como a sus clientes.

Por último, las asociaciones con concesionarios de vehículos y empresas de alquiler de autos pueden ser beneficiosas para Servicio Automotriz Bolaños. Estos

socios pueden referir clientes para servicios de mantenimiento y reparación, así como ofrecer oportunidades de colaboración en proyectos comerciales conjuntos. Una relación estratégica con estos socios puede aumentar la visibilidad de la empresa y proporcionar acceso a nuevos segmentos de clientes en el mercado automotriz.

Estructura de costes

Servicio Automotriz Bolaños tendrá una estructura de costos cuidadosamente planificada para garantizar la viabilidad financiera y la rentabilidad.

Costos de Personal, pues una parte significativa de los costos de Servicio Automotriz Bolaños estará dedicada al pago de salarios y beneficios para el personal. Esto incluirá a los técnicos mecánicos, personal de atención al cliente y administrativo, así como a los supervisores y gerentes. Garantizar un equipo calificado y motivado será crucial para ofrecer servicios de alta calidad y mantener la satisfacción del cliente.

Costos de Infraestructura ya que la empresa incurrirá en costos relacionados con la infraestructura física, incluyendo el alquiler del taller central, así como los gastos de mantenimiento, servicios públicos, seguros y otros costos asociados con la operación del taller. Además, se considerarán los costos de equipamiento y herramientas necesarios para llevar a cabo los servicios de mantenimiento y reparación.

Servicio Automotriz Bolaños necesitará invertir en tecnología y equipamiento especializado para garantizar la eficiencia y calidad en la prestación de servicios. Esto puede incluir sistemas de diagnóstico avanzado, herramientas mecánicas y eléctricas,

software de gestión empresarial, equipos de comunicación y vehículos equipados para el servicio a domicilio.

Tabla 19 *Capital propio de trabajo*

CAPITAL DE TRABAJO	
Capital propio	57.604,22
TOTAL TRABAJO	57.604,22

Nota. Tabla de valores de capital propio de trabajo (Bolaños, 2024).

La empresa destinará también recursos a actividades de marketing y publicidad para promover sus servicios y generar conciencia de marca en el mercado. Esto puede incluir la creación de un sitio web, publicidad en redes sociales, campañas de correo electrónico, material impreso.

Otros costos operativos incluirán gastos generales como suministros de oficina, servicios de comunicación, licencias y permisos, entre otros.

La capacitación y el desarrollo continuo del personal serán una prioridad para Servicio Automotriz Bolaños. Esto incluirá la inversión en programas de formación, talleres y cursos de actualización para mantener al equipo al tanto de las últimas tecnologías y prácticas en la industria automotriz.

Tabla 20 *Costos fijos*

Costos fijos	
Arriendo	280
Sueldos	1810
Servicios básicos	110
Gastos administrativos	161,63
TOTAL	2361,63

Nota. Tabla de valores de costos fijos (Bolaños, 2024).

Tabla 21 *Producto estrella*

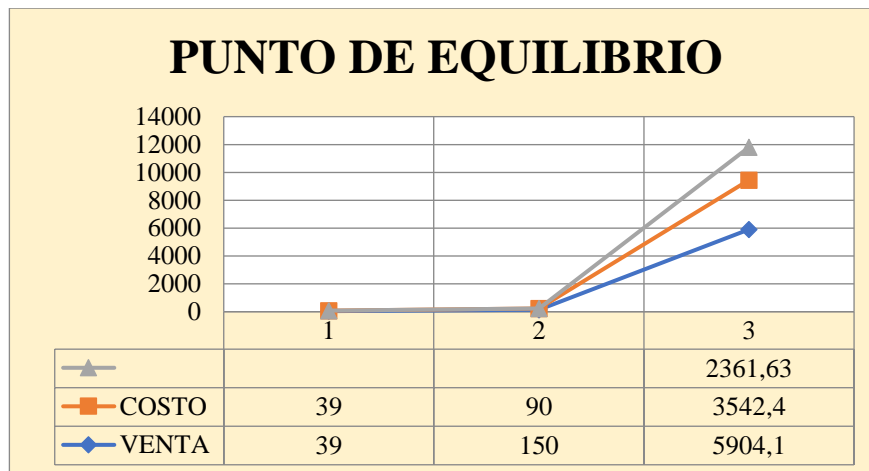
Mantenimiento preventivo			
precio	150		
costo	90		
Ganancia	60	MARGEN DE CONTRIBUCIÓN	
VENTA	39	150	5904,1
COSTO	39	90	3542,4
			2361,63

Nota. Tabla de precio y costo de producto estrella (Bolaños, 2024).

Tabla 22 *Punto de equilibrio*

PE = COSTO FIJO / MARGEN DE CONTRIBUCIÓN			
PE=	39		
	39	Mantenimiento preventivo	1,3 diario

Nota. Tabla de cálculo punto de equilibrio (Bolaños, 2024).

Gráfico 15 *Punto de equilibrio*

Nota. El gráfico muestra el punto de equilibrio del proyecto (Bolaños, 2024).

Tabla 23 *VAN - TIR*

VAN	5253,14
TIR	9,719

Nota. Tabla de cálculo VAN y TIR (Bolaños, 2024).

CONCLUSIONES

Después de analizar detenidamente los factores del proyecto integrador para la formación de la empresa Servicio Automotriz Bolaños en la ciudad de Quito, con servicios a domicilio y atención 24/7 en el sector Carcelén Industrial, se han llegado a la conclusión con los datos de las encuestas realizadas que existe una necesidad de servicios automotrices en el área de Carcelén Industrial, ya que existe una demanda creciente de atención rápida y a domicilio debido a la falta de tiempo de los clientes y el beneficio que ofrece este modelo de negocio, por lo que la propuesta de valor de Servicio Automotriz Bolaños se centra en la comodidad y conveniencia para los clientes al ofrecer servicios a domicilio y atención las 24 horas del día, lo que representa una ventaja competitiva significativa en el mercado local.

El público objetivo está claramente definido, incluyendo a propietarios de vehículos particulares, empresas con flotas de vehículos y aquellos que requieren servicios urgentes, la estrategia de distribución se enfoca en la atención directa al cliente a través del servicio a domicilio, así como la implementación de plataformas digital y estrategias de marketing para la solicitud de servicios y la atención telefónica las 24 horas del día.

Las principales fuentes de ingresos provendrán de los servicios automotrices ofrecidos, que incluyen mantenimiento preventivo, reparaciones mecánicas y eléctricas, así como la venta de repuestos y accesorios, por lo que se establecerán alianzas estratégicas con proveedores de repuestos y accesorios automotrices, así como con empresas de logística para garantizar un suministro constante y oportuno de materiales y componentes necesarios para el negocio.

Los costos principales estarán asociados al personal, adquisición o mantenimiento de equipos, servicios básicos, arriendo, adquisición de repuestos y accesorios, así como los gastos operativos generales y financieros de la empresa.

Mediante esto se establecerán relaciones sólidas con las clientes basadas en la confianza, la atención personalizada y la disponibilidad constante para resolver cualquier problema o emergencia relacionada con sus vehículos.

Por lo tanto, el proyecto presenta un modelo de negocio sólido y bien estructurado, que aprovecha las oportunidades del mercado local y responde eficazmente a las necesidades de los clientes. Con lo que, se espera un crecimiento sostenible y una posición competitiva destacada en el sector automotriz de la ciudad de Quito.

RECOMENDACIONES

A pesar de haber identificado una demanda inicial, es crucial realizar investigaciones de mercado continuas para comprender las necesidades cambiantes de los clientes y detectar nuevas oportunidades de negocio en el sector automotriz.

La plataforma digital que se va a implementar para la solicitud de servicios y la gestión de citas debe ser fácil de usar, intuitiva y eficiente. Realiza pruebas regulares para identificar posibles áreas de mejora y asegurarte de que esté siempre actualizada y funcione sin problemas.

El equipo técnico debe recibir capacitación regular para mantenerse al día con las últimas tecnologías y técnicas de servicio automotriz. Además, es importante enfatizar la importancia del servicio al cliente y la resolución eficiente de problemas.

Definir y comunicar claramente los protocolos de emergencia para situaciones que requieran una respuesta rápida fuera del horario regular de atención. Esto garantizará que el equipo esté preparado para manejar cualquier situación de manera efectiva.

En cuanto al factor económico, se debe realizar un análisis detallado de los costos asociados con la prestación de servicios automotrices, incluyendo mano de obra, materiales, equipos y gastos operativos dando la seguridad de fijar precios competitivos que cubran estos costos y generen un margen de beneficio adecuado, pero que al mismo tiempo sean atractivos para los clientes en comparación con la competencia en el sector.

Mantener un estricto control sobre los gastos operativos para evitar desperdicios y gastos innecesarios. Identificar áreas donde se pueda reducir costos,

como la optimización del consumo de energía, la negociación de mejores tarifas con proveedores y la eliminación de gastos superfluos.

Realizar un análisis detallado de la rentabilidad de cada línea de servicio que se está ofreciendo, identificando aquellos servicios que generan los mayores márgenes de beneficio y aquellos que podrían estar generando pérdidas y utilizar esta información para tomar decisiones informadas sobre la optimización de la oferta de servicios.

Referencias

- ANAMAR. (2024). *Actividades que se realizan en un taller mecánico automotriz*.
Obtenido de Mecánica Automotriz:
<https://estudiosanamar.com/formacion/actividades-que-se-realizan-en-un-taller-mecanico-automotriz/>
- CARACTERÍSTICAS DEL MODELO CANVAS. (Marzo de 2020). Obtenido de MODELO CANVAS: <https://cenakinaulaonline.com/wp-content/uploads/2020/03/MODELO-CANVAS-PDF-1.pdf>
- Conaf. (2015). *Modelos de Negocio con Metodología CANVAS*. Obtenido de https://investigacion.conaf.cl/archivos/2016/proyectos/929_Documento-Educativo-CANVAS.pdf
- Gándara, N. (05 de Octubre de 2021). *Prensa Libre*. Obtenido de <https://www.prensalibre.com/economia/la-demanda-desde-hogares-y-empresas-impulsan-el-crecimiento-de-este-servicio/#:~:text=En%20opini%C3%B3n%20de%20Jos%C3%A9%20Mario%20%20C%81vila%2C%20vicepresidente%20de,utilizaban%20plataformas%20de%20delivery%20antes%20>
- INADEM. (Enero de 2024). *"Modelo Canvas"*. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/45818805/LECTURA_REFORZAMIENTO_MODULO_2-libre.pdf?1463795228=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DLECTURA_REFORZAMIENTO_MODULO_2.pdf&Expires=1706201442&Signature=QJpXxOTbopcF~DA7yiyf-RGVNaJ06tQP95SWbAFr2
- INVARAT. (17 de Agosto de 2022). *¿Qué tipos de talleres mecánicos existen?*
Obtenido de <https://www.invarat.com/tipos-talleres-mecanicos/>
- Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. (07 de Mayo de 2021). *Información sobre movilidad Quito Como Vamos 2020*. Obtenido de Modos de Transporte : <https://quitocomovamos.org/wp-content/uploads/2021/05/7.MOVILIDAD.pdf>

PROPERATI BLOG. (Enero de 2024). *Cercelén*. Obtenido de Guía de barrios:

<https://blog.properati.com.ec/guia-de-barrios/carcelen/>

Quito Informa. (21 de SEPTIEMBRE de 2023). *Quito Informa*. Obtenido de

<https://www.quitoinforma.gob.ec/2023/09/21/quito-vivira-cambios-profundos-en-movilidad-durante-el-2024/>

Ramirez, A. (16 de Marzo de 2020). *Los diferentes perfiles de clientes del taller mecánico y cómo atenderlos mejor*. Obtenido de Clientes:

<https://rio.expert/es/blog/gestion/los-diferentes-perfiles-de-clientes-del-taller-mecanico-y-como-atenderlos-mejor/>

SERCOP. (Abril de 2023). *Ley de Compañías*. Obtenido de

https://www.google.com/interstitial?url=https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2023/04/ECLEX-PRO-MERCANTI-LEY_DE_COMPANIAS.pdf

ANEXOS

Gráfico 16 Equipo de protección



Overol Con Cinta Reflectiva
Ansi 107

U\$S 30

Hasta 12 cuotas
[Más información](#)

Entrega a acordar con el vendedor
Guayaquil, Guayaquil
[Ver formas de entrega](#)

Color: Naranja

Talla:

L M S XL XXL

Cantidad: 1 unidad (240 disponibles)

Nota. El gráfico muestra uniforme y equipo de protección de trabajo (Mercado libre, 2024).

Gráfico 17 Botas de protección



Botas Térmicas Seguridad Industrial. Cámaras De Frío.

U\$S 85⁷⁵

Hasta 12 cuotas
[Más información](#)

Envío gratis a todo el país
Conoce los tiempos y las formas de envío.
[Calcular cuándo llega](#)

Color: Negro

Talla:

38 39 40 41 42 43

Nota. El gráfico muestra las botas de protección de trabajo (Mercado libre, 2024).

Gráfico 18 Guantes de protección



Nota. El gráfico muestra guantes de protección de trabajo (Mercado libre, 2024).

Gráfico 19 Gafas de protección



Nota. El gráfico muestra gafas de protección de trabajo (Mercado libre, 2024).

Gráfico 20 Computador



Nota. El gráfico muestra computador para trabajo (Mercado libre, 2024).

Gráfico 21 Impresora



Impresora Epson L5290 Multifuncion Con Sistema De Tinta Wifi Color Negro

5.0 ★★★★★ (1)

U\$S 395

Lo que tienes que saber de este producto

- Impresión doble faz manual.
- Tecnología de impresión: inyección de tinta.
- Posee pantalla LCD para visualizar el proceso.
- Tiene entrada USB.
- Cuenta con 2 bandejas.
- Capacidad máxima de 130 hojas.
- Soporta papel tamaño 215.9 x 1.200 mm.
- Incluye accesorios.
- Práctica y funcional tanto para uso personal como profesional.

Nota. El gráfico muestra impresora para trabajo (Mercado libre, 2024).

Gráfico 22 Teléfono



Teléfono Inalámbrico
Panasonic/2 Auriculares Y
Contestador

U\$S 105

📅 Hasta 12 cuotas
[Más información](#)

Envío gratis a todo el país
Conoce los tiempos y las formas de envío.
[Calcular cuándo llega](#)

Color: Negro

Cantidad: 1 unidad ▾ (50 disponibles)

Nota. El gráfico muestra teléfono para trabajo (Mercado libre, 2024).

Gráfico 23 Escritorio



Escritorio Reversible Moderno Mesa Estación De Trabajo En L

U\$S 150

Hasta 12 cuotas
[Más información](#)

Entrega a acordar con el vendedor
 Calderon (Carapungo), Quito
[Ver formas de entrega](#)

Color: Blanco

Cantidad: 1 unidad (4 disponibles)

Nota. El gráfico muestra escritorio para trabajo (Mercado libre, 2024).

Gráfico 24 Silla



Silla De Oficina Escritorio
 Ejecutiva Lumbar Negro Niviko
 Color Negro

U\$S 51⁴⁹

Lo que tienes que saber de este producto

- Confortable y duradera.
- Cómodos apoyabrazos.
- Soporte lumbar fijo.
- Con ruedas.
- Giratoria.
- Material del relleno: espuma.
- Peso máximo soportado: 110kg.
- Medidas del asiento: 47 cm de ancho, 44 cm de altura mínima desde el suelo, 54 cm de altura máxima desde el suelo y 56 cm de profundidad.
- Medidas del respaldo: 47 cm de ancho y 42 cm de altura.

Nota. El gráfico muestra silla para trabajo (Mercado libre, 2024).

Gráfico 25 Estanterías**Estanterías**

U\$S 50

 Hasta 12 cuotas
[Más información](#)

 Entrega a acordar con el vendedor
[Ver formas de entrega](#)

Color: Beige

¡Última disponible!

[Comprar ahora](#)

 Vendido por ZGLADYSAV
 +25 ventas

Nota. El gráfico muestra estanterías para trabajo (Mercado libre, 2024).

Gráfico 26 Camilla rodante**Camilla Rodante Plastica Para Taller Mecanico De 40 Pulgadas**

U\$S 99

 Hasta 12 cuotas
[Más información](#)
Envío gratis a todo el país
 Conoce los tiempos y las formas de envío.
[Calcular cuándo llega](#)
Cantidad: 1 unidad  (10 disponibles)
[Comprar ahora](#)

Nota. El gráfico muestra camilla rodante para trabajo (Mercado libre, 2024).

Gráfico 27 *Archivador*



Mueble Herramientas Archi-
vador Metalico Repuestos
Mecanica

U\$S 199

Hasta 12 cuotas
[Más información](#)

Envío gratis a todo el país
Conoce los tiempos y las formas de envío.
[Calcular cuándo llega](#)

Cantidad: **1 unidad** (19 disponibles)

Comprar ahora

Vendido por [COMPRASOFFICE](#)

Nota. El gráfico muestra archivador para trabajo (Mercado libre, 2024).

Encuesta

1. Edad

- 18 a 30 años
- 31 a 50 años
- 51 años en adelante

2. Los servicios técnicos a su vehículo los realiza en un taller de confianza

- Siempre
- Alguna vez
- Nunca

3. Cuál es el nivel de satisfacción que tiene con el servicio que recibe por parte del taller mecánico al cual acude frecuentemente

- Alto
- Medio
- Bajo

4. Se encuentra satisfecho con los precios manejados por su taller de confianza

- Si
- No

5. Con qué frecuencia realiza mantenimientos preventivos o por avería de su automotor

- Mensual
- Trimestral
- Semestral
- Anual

6. Al momento de elegir un taller mecánico, Ud. Considera que se encuentre cerca de:

- Su domicilio
- Su trabajo
- Es indiferente

7. Cuáles de los siguientes aspectos considera más importantes en el servicio de un taller mecánico

- Calidad del servicio
- Rapidez de servicio
- Precios competitivos
- Ubicación accesible
- Servicio eficiente

8. Alguna vez su vehículo se ha averiado cuando lo ha estado recorriendo

- Si
- No

9. Ha recibido atención mecánica a domicilio alguna vez

- Si
- No

10. Considera beneficioso la apertura de un taller mecánico que dentro de sus servicios ofrezca atención 24/7

- Si
- No

11. Estaría dispuesto a utilizar los servicios mecánicos ofrecidos por un nuevo taller mecánico

- Si
- No



Identificación de reporte de similitud: oid:11830:342380520

NOMBRE DEL TRABAJO

TESIS

AUTOR

I B

RECUENTO DE PALABRAS

14014 Words

RECUENTO DE CARACTERES

80166 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

82 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.6MB

FECHA DE ENTREGA

Mar 25, 2024 12:07 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Mar 25, 2024 12:08 PM GMT-5**● 9% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 9% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)