



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

**SEDE CUENCA**

**CARRERA DE INGENIERÍA MECÁNICA AUTOMOTRIZ**

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN TALLER  
ESPECIALIZADO EN DIAGNÓSTICO Y MANTENIMIENTO ELECTROMECAÁNICO EN  
LA PARROQUIA SAYAUSÍ DE LA CIUDAD DE CUENCA**

Trabajo de titulación previo a la obtención del  
título de Ingeniera Mecánica Automotriz

**AUTORA: MARÍA GABRIELA BERMEO QUITO**

**TUTOR: ING. ADRIÁN XAVIER SIGÜENZA REINOSO, MSc.**

Cuenca - Ecuador

2024

## CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, María Gabriela Bermeo Quito con documento de identificación N° 0105275820, manifiesto que:

Soy la autora y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Cuenca, 05 de febrero del 2024

Atentamente,



---

María Gabriela Bermeo Quito

0105275820

## **CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Yo, María Gabriela Bermeo Quito con documento de identificación N° 0105275820, expreso mi voluntad y por medio del presente documento, cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autora del Proyecto técnico: “Estudio de factibilidad para la implementación de un taller especializado en diagnóstico y mantenimiento electromecánico en la parroquia Sayausí de la ciudad de Cuenca”, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Ingeniera Mecánica Automotriz, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Cuenca, 05 de febrero del 2024

Atentamente,



---

María Gabriela Bermeo Quito

0105275820

## CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Adrián Xavier Sigüenza Reinoso con documento de identificación N° 0103827366, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo a mi tutoría del trabajo de titulación: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN TALLER ESPECIALIZADO EN DIAGNÓSTICO Y MANTENIMIENTO ELECTROMECAÁNICO EN LA PARROQUIA SAYAUSÍ DE LA CIUDAD DE CUENCA, realizado por María Gabriela Bermeo Quito con documento de identificación N° 0105275820, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Proyecto técnico que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Cuenca, 05 de febrero del 2024

Atentamente,



---

Ing. Adrián Xavier Sigüenza Reinoso, MSc.

0103827366

## **DEDICATORIA**

*Primeramente, mi agradecimiento a Dios por todas las bendiciones y por haberme otorgado una familia maravillosa quienes han creído en mí siempre.*

*El presente proyecto está dedicado a varias personas que como tal fueron parte importante de este largo proceso como apoyo y motivación. Primeramente, se la dedico a mis hijos Aaron y Joaquín quienes, son mi inspiración y fortaleza para salir adelante el motivo principal para formarme como profesional, su cariño son los detonantes de mi felicidad, de mi esfuerzo, de mis ganas de buscar lo mejor para ustedes.*

*Dedico con todo mi corazón al padre de mis hijos Ronal, pues sin él no lo habría logrado, pues con toda la paciencia me ha compartido sus conocimientos y sus consejos fomentando en mí el deseo de superación y de triunfo en la vida.*

*A mis queridos padres Patricio Bermeo y Julia Quito quienes, me apoyaron económicamente a pesar de las adversidades siempre su amor como padres fue más allá de todo lo que pude estar equivocada como persona, gracias a sus esfuerzos e logrado culminar mis estudios.*

*A mi abuelita Carmen Illares por todos los valores y lo bueno que existe en mi ha sido gracias a ella que toda mi vida ha estado a mi lado apoyándome, ayudándome y aconsejándome, gracias por cuidarme en ausencia de mis padres y ser una madre para mí, esta meta es por ella por cumplir su ilusión de verme convertida en una profesional.*

*A mis tías y tíos Elsa, Charo, Luisa, Juan C. y Jorge que me han apoyado con el cuidado de mis hijos durante todo este proceso siendo este un hecho esencial ya que pude sentir tranquilidad al saber que mis hijos se encontraban en buenas manos mientras yo culminaba mis estudios.*

*A mi hermano Juan por ser un gran amigo, siempre acompañándome y brindándome su apoyo incondicional que a pesar de los años y vivir en diferentes hogares siendo madre de familia siempre estás pendiente de mí y mis hijos.*

**María Gabriela Bermeo Quito**

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente, a Dios por su bendición y protección durante este largo proceso por darme las fuerzas para sobre llevar todo lo que se presentó en el camino.

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mi tutor Adrián Sigüenza por confiar en mi para realizar este proyecto, por su paciencia, consejos, guía y apoyo en mi tesis.

**María Gabriela Bermeo Quito**

## RESUMEN

La presente investigación analiza la factibilidad de implementar un taller automotriz en la parroquia Sayausí de Cuenca, Ecuador. Esta zona registra una población de 8,392 habitantes y un parque automotor de 63,920 vehículos según cifras del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC 2022).

Sin embargo, la oferta local sólo alcanza a cubrir 856 servicios anuales, evidenciando una demanda insatisfecha de 822 mantenimientos vehiculares por año. El estudio realizado determina que las marcas Chevrolet (33%), Hyundai (25%) y Toyota (13%) concentran la mayor preferencia entre los consumidores. Además, la encuesta aplicada a 94 propietarios de vehículos livianos refleja que el 51% actualmente realiza los mantenimientos en talleres dentro de Sayausí.

No obstante, la principal razón para preferir servicios externos es la mejor calidad (40%). En cuanto a la competencia directa, se identificaron 18 talleres en la zona, de los cuales 12 se ubican sobre la Av. Ordoñez Lazo. Sus servicios se enfocan mayormente en mecánica ligera, lavado de autos y cambio de lubricantes. Sólo 5 negocios poseen infraestructura de almacenamiento de repuestos a escala.

La evaluación financiera proyecta una inversión inicial de \$51.319,55 la cual se prevé recuperar en 3 años y 5 meses según un flujo de caja con Valor Actual Neto de \$114.103,91 y Tasa Interna de Retorno de 25%. En conclusión, los análisis técnicos y económicos realizados confirman la rentabilidad del proyecto automotriz para Sayausí.

**Palabras Clave:** Taller electromecánico, servicio automotriz, maquinarias industriales, servicio al cliente.



## ABSTRACT

The present investigation analyzes the feasibility of implementing an automotive workshop in the Sayausí parish of Cuenca, Ecuador. This area has a population of 8,392 inhabitants and a fleet of 63,920 vehicles according to figures from the National Institute of Statistics and Censuses (INEC 2022).

However, the local offer only manages to cover 856 annual services, showing an unsatisfied demand for 822 vehicle maintenances per year. The study determined that the Chevrolet (33%), Hyundai (25%) and Toyota (13%) brands concentrate the highest preference among consumers. In addition, the survey applied to 94 owners of light vehicles reflects that 51% currently perform maintenances in workshops within Sayausí.

However, the main reason for preferring external services is better quality (40%). As for direct competition, 18 workshops were identified in the area, of which 12 are located on Av. Ordoñez Lazo. Their services are mostly focused on light mechanics, car washing and lubricant changes. Only 5 businesses have spare parts storage infrastructure on a scale.

The financial evaluation projects an initial investment of \$51,319.55 which is expected to be recovered in 1 year and 7 months according to a cash flow with a Net Present Value of \$114.103,91 and an Internal Rate of Return of 25%. In conclusion, the technical and economic analyzes carried out confirm the profitability of the automotive project for Sayausí.

**Keywords:** Electromechanical workshop, automotive service, industrial machinery, customer service.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>V</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>VII</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>8</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>9</b>
<b>1. INTRODUCCION. ....</b>	<b>21</b>
<b>2. PROBLEMA .....</b>	<b>23</b>
2.1. Antecedentes .....	23
2.2. Importancia y alcance. ....	24
2.3. Delimitación geográfica.....	25
<b>3. OBJETIVOS.....</b>	<b>28</b>
3.1. Objetivo general.....	28
3.2. Objetivos específicos. ....	28
<b>4. CAPÍTULO I: FUNDAMENTOS TEÓRICO. ....</b>	<b>29</b>
4.1. Introducción. ....	29
4.2. Estado del arte.....	29
4.3. Conceptos relacionados. ....	33
4.3.1. Negocio.....	33
4.3.2. Plan de negocio.....	34
4.3.3. Misión.....	36
4.3.4. Visión.....	37
4.3.5. Análisis de las cinco fuerzas de Porter .....	37
4.3.6. FODA.....	39
4.3.7. Taller mecánico.....	40

4.3.8. Plan de negocios .....	40
4.3.9. Taller Mecánico .....	41
4.3.10. Jefe de taller .....	41
4.3.11. Técnico automotriz .....	41
4.3.12. Asistente de jefe de Taller.....	42
4.3.13. Mantenimiento electromecánico .....	42
4.3.14. Mantenimiento correctivo .....	42
4.3.15. Mantenimiento preventivo .....	43
4.3.16. Mantenimiento predictivo .....	43
4.3.17. Mantenimiento proactivo .....	44
4.3.18. Centro de reparación técnica automotriz. ....	45
<b>5. CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>46</b>
5.1. Introducción .....	46
5.2. Definición de estudio del Mercado .....	46
5.2.1. Las Cinco Fuerzas de Michael Porter .....	47
5.2.2. Poder de negociación de los clientes .....	54
5.2.3. Poder de negociación de los proveedores .....	54
5.2.4. Poder de Negociación de los Clientes.....	59
5.3. Estudio Organizacional.....	62
5.4. Estudio Económico. ....	62
5.5. Evaluación Económica.....	63
5.6. Tasa Interna de Retorno. (TIR).....	63
5.7. TIR .....	63
5.8. Ubicación Geográfica, y Poblacional de la Parroquia Sayausí, Cuenca.....	64
5.9. FODA.....	67

5.10. Estudio de Mercado. ....	68
5.11. Identificación del universo y población. ....	70
5.13. Análisis de los resultados de las encuestas. ....	72
<b>6. CAPÍTULO III: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>100</b>
6.1. Síntesis General de los Resultados: .....	100
6.2. Análisis de la Demanda .....	103
6.2.1. Proyección de la demanda. ....	103
6.3. Análisis De La Oferta .....	104
6.3.1. Proyección de la oferta.....	105
6.4. Proyección De Demanda Insatisfecha .....	106
6.5. Departamentalización De La Empresa.....	107
6.5.1. Departamento de Recursos Humanos. ....	107
6.5.2. Determinación de las necesidades de personal de la empresa. ....	107
6.5.3. Organigrama de la empresa. ....	108
6.5.4. Departamentos que componen la empresa y funciones de cada uno .....	108
6.5.5. Definición de los puestos de trabajo. ....	109
6.5.6. Descripción del proceso de captación y selección de personal.....	114
6.5.7. Tipo de contrato que se aplicará en la empresa. ....	115
6.5.8. Contrato de trabajo y nómina de un empleado. ....	116
<b>7. Capítulo IV: Ventas Y Plan De Marketing.....</b>	<b>118</b>
7.1. Nombre y logo de la empresa. ....	118
7.2. Logotipo de la empresa. ....	118
7.3. Misión, visión y valores.....	119
7.4. Estrategia de posicionamiento .....	125
7.5. Productos y/o servicios que ofrece la empresa. ....	125

7.6. Ventas y promociones.....	162
7.7. Publicidad .....	163
7.8. Metas y proyecciones.....	167
7.9. Monitoreo y control .....	169
7.10. Riesgos y contingencias .....	169
<b>8. CAPÍTULO IV: ANÁLISIS FINANCIERO .....</b>	<b>170</b>
8.1. Inversión Inicial .....	171
8.2. Activo fijo .....	172
8.3. Activo intangible.....	178
8.4. Estimación de egresos e ingresos.....	179
8.5. Estado de resultado .....	181
8.6. Flujo de efectivo .....	183
8.7. Balance general al año 1 .....	185
8.8. Indicadores .....	186
<b>9. CONCLUSIONES.....</b>	<b>190</b>
<b>10. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>191</b>
<b>11. BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA.....</b>	<b>192</b>
<b>12. ANEXOS.....</b>	<b>197</b>

## Índice de Figuras

<b>Figura 1: Pregunta No 1. ¿De qué marca es su vehículo? .....</b>	<b>72</b>
<b>Figura 2: Diagrama de Pareto de las Marcas de vehículos más acogidos. ....</b>	<b>73</b>
<b>Figura 3: Pregunta No 2. ¿Dónde realiza el mantenimiento de su vehículo?.....</b>	<b>74</b>
<b>Figura 4: Pregunta No 3. Si su respuesta anterior fue (Realizó el mantenimiento fuera de la parroquia) señale la razón de la misma. ....</b>	<b>75</b>
<b>Figura 5: Pregunta No 4. ¿El taller externo de reparación de vehículos cumple con los plazos de entrega de los vehículos que se encuentran en reparación? .....</b>	<b>76</b>
<b>Figura 6: Pregunta No 5. ¿Qué piensa sobre la calidad del servicio? .....</b>	<b>78</b>
<b>Figura 7: Pregunta No 6. ¿Cuántos kilómetros recorre durante un año?.....</b>	<b>79</b>
<b>Figura 8: Pregunta No 7.1 ¿Cada cuánto kilometraje realiza el afinamiento a su vehículo? ABC de motor .....</b>	<b>80</b>
<b>Figura 9: Pregunta No 7.2 ¿Cada que kilometraje realiza el afinamiento a su vehículo? ABC de frenos. ....</b>	<b>81</b>
<b>Figura 10: Pregunta No 7.3 ¿Cada que kilometraje realiza el afinamiento a su vehículo? Cambio de amortiguadores.....</b>	<b>82</b>
<b>Figura 11: Pregunta No 7.4 ¿Cada que kilometraje realiza el afinamiento a su vehículo? Reajuste de suspensión. ....</b>	<b>83</b>
<b>Figura 12: Pregunta No 7.5 ¿Cada que kilometraje realiza el afinamiento a su vehículo? Arreglo de dirección. ....</b>	<b>84</b>
<b>Figura 13: Pregunta No 7.6 ¿Cada que kilometraje realiza el afinamiento a su vehículo? Cambio de kit de embrague. ....</b>	<b>85</b>
<b>Figura 14: Pregunta No 7.7 ¿Cada que kilometraje realiza el afinamiento a su vehículo? Cambio de kit de distribución de motor. ....</b>	<b>86</b>
<b>Figura 15: Pregunta No 8.1 ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar (\$\$\$) por nuestros servicios? ABC de frenos.....</b>	<b>87</b>
<b>Figura 16: Pregunta No 8.2 ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar (\$\$\$) por nuestros servicios? ABC de motor .....</b>	<b>88</b>
<b>Figura 17: Pregunta No 8.3 ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar (\$\$\$) por nuestros servicios? Cambio de amortiguadores. ....</b>	<b>89</b>

<b>Figura 18: Pregunta No 8.4 ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar (\$\$\$) por nuestros servicios? Reajuste de suspensión.....</b>	<b>90</b>
<b>Figura 19: Pregunta No 8.5 ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar (\$\$\$) por nuestros servicios? Arreglo de dirección.....</b>	<b>91</b>
<b>Figura 20: Pregunta No 8.6 ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar (\$\$\$) por nuestros servicios? Cambio de kit de embrague.....</b>	<b>92</b>
<b>Figura 21: Pregunta No 8.7 ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar (\$\$\$) por nuestros servicios? Cambio de kit de banda de distribución. ....</b>	<b>93</b>
<b>Figura 22: Pregunta No 8.8 ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar (\$\$\$) por nuestros servicios? Reparación de caja de cambios. ....</b>	<b>94</b>
<b>Figura 23: Pregunta No 8.9 ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar (\$\$\$) por nuestros servicios? Reparación de motor.....</b>	<b>95</b>
<b>Figura 24: Pregunta No 8.10 ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar (\$\$\$) por nuestros servicios? Cambios de aceite. ....</b>	<b>96</b>
<b>Figura 25: Pregunta No 8.11 ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar (\$\$\$) por nuestros servicios? Diagnostico computarizado. ....</b>	<b>97</b>
<b>Figura 26: Pregunta No 9. Los repuestos que usted considera que deben utilizarse en su vehículo usted considera que deben ser. ....</b>	<b>98</b>
<b>Figura 27: Pregunta No 10. Le gustaría que luego de un servicio automotriz su vehículo quede limpio (lavado y aspirado). ....</b>	<b>99</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 1:</b> Información de los Servicios Automotrices legalmente constituidos zona A... 51	51
<b>Tabla 2:</b> Información de los Servicios Automotrices legalmente constituidos zona B ... 52	52
<b>Tabla 3:</b> Proveedores ..... 55	55
<b>Tabla 4:</b> Talleres que poseen almacén de repuestos. .... 60	60
<b>Tabla 5:</b> Datos numéricos de las variables..... 71	71
<b>Tabla 6:</b> Proyección de la demanda para 5 años ..... 104	104
<b>Tabla 7:</b> Proyección de la oferta para 5 años ..... 106	106
<b>Tabla 8:</b> Proyección de la demanda en 5 años ..... 107	107
<b>Tabla 9:</b> Matriz de evaluación cualitativa de la misión ..... 121	121
<b>Tabla 10:</b> Evaluación de la visión..... 123	123
<b>Tabla 11:</b> Tabla de mantenimientos..... 127	127
<b>Tabla 12:</b> Elementos como insumos, materia prima y máquinas herramientas..... 128	128
<b>Tabla 13:</b> Elementos como insumos, materia prima y máquina ABC de Frenos ..... 131	131
<b>Tabla 14:</b> Elementos insumos, materia primas y máquinas herramientas para Proceso de ABC de motor ..... 133	133
<b>Tabla 15:</b> Elementos insumos, materia prima y máquinas herramientas de módulos automotrices ..... 137	137
<b>Tabla 16:</b> Elementos insumos, materia prima y máquinas herramientas de módulos automotrices ..... 139	139
<b>Tabla 17:</b> Elementos, insumos, materia prima y máquinas herramientas de módulos automotrices ..... 142	142
<b>Tabla 18:</b> Elementos, insumos, materias prima y máquinas herramientas del mantenimiento del sistema de suspensión ..... 145	145
<b>Tabla 19:</b> Elementos, insumos, materia prima y máquinas herramientas de mantenimiento a luces y sistemas eléctricos..... 148	148
<b>Tabla 20:</b> Elementos, insumos, materias prima y máquinas herramientas del sistema de dirección..... 152	152
<b>Tabla 21:</b> Elementos, insumos, materias prima y máquinas herramientas de reparación de caja de cambios ..... 155	155
<b>Tabla 22:</b> Elementos, insumos, materias primas y máquinas herramientas..... 158	158



<b>Tabla 23:</b> Calendario de ejecución de estrategia de marketing .....	166
<b>Tabla 24:</b> Detalle del presupuesto de publicidad .....	167
<b>Tabla 25:</b> Metas y proyecciones .....	168
<b>Tabla 26:</b> Riesgos y contingencias.....	170
<b>Tabla 27:</b> Inversión Inicial.....	171
<b>Tabla 28:</b> Capital Social.....	172
<b>Tabla 29:</b> Maquinaria y herramientas con depreciación .....	174
<b>Tabla 30:</b> Muebles y enseres con depreciación.....	176
<b>Tabla 31:</b> Equipo computo con depreciación .....	177
<b>Tabla 32:</b> Activo intangible con amortización.....	178
<b>Tabla 33:</b> Estimación de egresos .....	179
<b>Tabla 34:</b> Estimación de ingresos .....	180
<b>Tabla 35:</b> Estado de resultado con proyección a 7 años .....	181
<b>Tabla 36:</b> Flujo de efectivo .....	183
<b>Tabla 37:</b> Balance general al año 1 .....	185
<b>Tabla 38:</b> Van y TIR .....	186
<b>Tabla 39:</b> Periodo de recupero de la inversión .....	188
<b>Tabla 40:</b> Costo / Beneficio .....	189
<b>Tabla 41:</b> Gastos en accesorios y utensillo .....	202
<b>Tabla 42:</b> Valor de arriendo .....	203
<b>Tabla 43:</b> Suministros de oficina .....	203
<b>Tabla 44:</b> Costos de venta.....	203

## Índice de Ilustraciones

<b>Ilustración 1:</b> Vista panorámica de la Parroquia Sayausí .....	27
<b>Ilustración 2:</b> Las cinco Fuerzas de Porter. ....	47
<b>Ilustración 3:</b> Enmarcado de zonas de estudio .....	48
<b>Ilustración 4:</b> Talleres aledaños en la zona “A” .....	49
<b>Ilustración 5:</b> Talleres aledaños en la zona “B” .....	49
<b>Ilustración 6:</b> Ubicación geográfica de la parroquia Sayausí.....	65
<b>Ilustración 7:</b> Cuadro de análisis del Municipio Cuenca, dividido por parroquias. ....	66
<b>Ilustración 8:</b> FODA.....	67
<b>Ilustración 9:</b> Organigrama del Taller “GALARZA BERMEO”.....	108
<b>Ilustración 10:</b> Logotipo de “TALLERES GALARZA BERMEO”.....	119
<b>Ilustración 11:</b> Cambio de Aceite de motor.....	129
<b>Ilustración 12:</b> Proceso Cambio de aceite de motor.....	130
<b>Ilustración 13:</b> ABC de frenos.....	132
<b>Ilustración 14:</b> ABC de motor .....	134
<b>Ilustración 15:</b> ABC de motor .....	135
<b>Ilustración 16:</b> Instalación de Módulos Automotrices .....	137
<b>Ilustración 17:</b> Reparación de Módulos de Automotrices.....	140
<b>Ilustración 18:</b> Reparación de Módulos Automotrices.....	141
<b>Ilustración 19:</b> Programación de Módulos Automotrices.....	143
<b>Ilustración 20:</b> Programación de Módulos Automotrices .....	144
<b>Ilustración 21:</b> Mantenimiento del sistema de suspensión .....	146
<b>Ilustración 22:</b> Mantenimiento del Sistema de Suspensión.....	147
<b>Ilustración 23:</b> Mantenimiento a Luces y Sistemas Electricos.....	150
<b>Ilustración 24:</b> Mantenimiento a Luces y Sistemas Electricos.....	151
<b>Ilustración 25:</b> Mantenimiento del Sistema de Dirección .....	153
<b>Ilustración 26:</b> Mantenimiento al Sistema de Dirección .....	154
<b>Ilustración 27:</b> Reparación de Caja de Cambios .....	156
<b>Ilustración 28:</b> Reparación de Caja de Cambios .....	157

<b>Ilustración 29:</b> Reparación del Motor .....	159
<b>Ilustración 30:</b> Reparación del Motor .....	160
<b>Ilustración 31:</b> Reparación del Motor .....	161
<b>Ilustración 32:</b> Página de Facebook.....	163
<b>Ilustración 33:</b> Página de Tik Tok.....	164

## Índice de Anexos

<b>Anexo 1: Diseño de Encuesta .....</b>	<b>197</b>
<b>Anexo 2: Salarios de los trabajadores para el año 1.....</b>	<b>200</b>
<b>Anexo 3 Amortización del Prestamo bancario .....</b>	<b>200</b>
<b>Anexo 4: Tabla de Máquinas y Herramientas .....</b>	<b>207</b>
<b>Anexo 5: Respaldo fotográfico.....</b>	<b>234</b>

## 1. INTRODUCCION.

La electromecánica es una disciplina que integra la ingeniería eléctrica y la mecánica para el diseño, construcción y mantenimiento de sistemas y equipos eléctricos, como lo señalan Alvarado y Guamán (2018). Esta especialidad conlleva una importancia capital en los ámbitos industrial, comercial y doméstico, dado que posibilita optimizar el rendimiento, la seguridad y la eficiencia de toda máquina o dispositivo eléctrico. Dentro del “Estudio de factibilidad para la implementación de un taller especializado en diagnóstico y mantenimiento electromecánico en la parroquia Sayausí de la ciudad de Cuenca”.

En la parroquia de Sayausí de Cuenca, se registra un aumento en la demanda de servicios de diagnóstico y mantenimiento electromecánico, impulsado por el crecimiento del parque automotor, la expansión de las redes eléctricas y la diversificación de actividades productivas. No obstante, la oferta actual de talleres especializados resulta insuficiente y no satisface las necesidades de los usuarios. Ante esta situación, se plantea realizar un estudio de factibilidad para implementar un taller de diagnóstico y mantenimiento electromecánico en Sayausí, que brinde un servicio integral, profesional y acorde a las carencias del mercado, coadyuvando así al progreso económico y social de la zona.

La investigación abarcaría aspectos técnicos, administrativos, financieros y ambientales. Asimismo, se determinarían los beneficios proyectados y los riesgos potenciales. Por ello, la puesta en marcha de este taller especializado constituye un proyecto orientado al desarrollo socioeconómico de esta parroquia, destacada por sus actividades agropecuarias y comerciales.

El objetivo general es analizar la viabilidad técnica, financiera y ambiental de implementar este taller, el cual brindaría servicios de calidad a precios competitivos para habitantes y productores de Sayausí y zonas aledañas. Por lo tanto, se realizarían un estudio de

mercado, el diseño del taller, la evaluación económica, ambiental y un plan de inversión y financiamiento. La metodología empleada sería de tipo descriptivo, explicativo y propositivo, con enfoque cuantitativo y cualitativo.

## **2. PROBLEMA**

Cuenca es una ciudad del centro-sur de Ecuador, es la capital de la provincia de Azuay, que cuenta con una población de 505.585 habitantes según datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). Está conformada por distintas parroquias, entre las cuales se encuentra Sayausí, integrada por 8.392 habitantes. En significancia a ello, el crecimiento del parque automotor, según datos estadísticos del INEC, en Cuenca se matricularon 91.888 automóviles durante el año 2021. Por lo tanto, de igual manera que en el resto del país, Cuenca no ha sido la excepción dentro del incremento del mercado automotriz en los últimos años, conformado por diversas marcas. De acuerdo a la EADE (Escuela de Administración de Empresas), las marcas que predominan son Chevrolet, Kia, Hyundai, Toyota y Renault, representando el 60% de los vehículos más vendidos. Estos automóviles requieren de servicios especializados para su diagnóstico y mantenimiento electrónico. Sin embargo, la oferta actual de talleres tiene una capacidad limitada para satisfacer la creciente demanda, dado que debe trabajarse arduamente en la instauración de nuevos talleres de reparación de automóviles especializados en servicios electrónicos. Esto permitiría mejorar la situación actual y contribuir a elevar la calidad de los vehículos que circulan por la ciudad, impactando positivamente en el nivel de vida de sus habitantes.

### **2.1. Antecedentes**

Al proyectar la viabilidad de un taller especializado en diagnóstico y mantenimiento eléctrico mecánico en la parroquia Sayausí de Cuenca, es imperativo examinar múltiples antecedentes y contextos inherentes a la industria automotriz y la situación específica de la comunidad objetivo. Entre estos elementos se destaca el notable crecimiento del sector automotriz en Ecuador. En el lapso de enero a noviembre de 2021, se comercializaron 32,469

automóviles, un aumento del 27 % respecto al mismo periodo de 2020. Este indicador revela un avance continuo en la industria automotriz nacional, potencialmente generando una mayor demanda de servicios de diagnóstico y mantenimiento eléctrico mecánico.

La recuperación progresiva del mercado automotor también se vislumbra como un aspecto significativo. Durante el año 2021, se observó una mejora en la comercialización de camiones, camionetas, SUV y motocicletas en comparación con el año anterior. Este repunte podría señalar un momento propicio para instaurar un taller especializado en diagnóstico y mantenimiento eléctrico mecánico en la parroquia Sayausí de Cuenca.

Otro factor relevante radica en la educación y formación en ingeniería mecánica automotriz ofrecida por la Universidad Politécnica Salesiana en Cuenca. La implementación de un taller enfocado en diagnóstico y mantenimiento eléctrico mecánico podría dar capacitación y experiencia a los estudiantes de este programa y a la comunidad.

Además, la existencia de proyectos similares, como el estudio de factibilidad previo para la instauración de un taller automotriz en el cantón Zaruma, liderado por estudiantes de la Universidad Politécnica Salesiana, subraya la viabilidad de realizar estudios de factibilidad y ejecutar proyectos análogos en la región.

## **2.2. Importancia y alcance.**

"El establecimiento de un taller especializado en diagnóstico y mantenimiento eléctrico mecánico en la parroquia Sayausí de la ciudad de Cuenca no solo representa una oportunidad empresarial estratégica, sino también una contribución significativa al desarrollo económico y educativo de la región. La importancia radica en su capacidad para satisfacer la creciente demanda de servicios automotrices en un mercado en expansión. El constante crecimiento de la



industria automotriz en Ecuador, evidenciado por el aumento en la venta de vehículos durante el año 2021, destaca la necesidad de disponer de instalaciones especializadas para atender las necesidades de diagnóstico y mantenimiento.

El alcance de este proyecto trasciende el mero servicio automotriz. Al establecer un taller enfocado en diagnóstico y mantenimiento eléctrico mecánico, se promueve la formación y capacitación de estudiantes de ingeniería mecánica automotriz de la Universidad Politécnica Salesiana. Esta iniciativa brindará a los estudiantes una oportunidad valiosa para aplicar sus conocimientos en un entorno práctico y adquirir experiencia laboral relevante en su campo de estudio.

Además, la implementación de este taller no solo beneficiará a los profesionales y estudiantes del sector, sino también a la comunidad en general, al proveer un servicio local de calidad. Esto no solo reduciría la necesidad de desplazarse a otras localidades para obtener servicios especializados, sino que también fomentaría el desarrollo económico dentro de la parroquia Sayausí al generar empleo y contribuir a la economía local.

### **2.3. Delimitación geográfica**

Tal y como lo detalla el Concejo Municipal de Cuenca (2008), la parroquia Sayausi está ubicada en el departamento de Azuay, en la zona noroeste de la provincia de Cuenca con área de 369 kilómetros cuadrados, limitando al Norte con Chiquintad y parte del Cañar, al Sur está San Joaquín tomando como punto referencial al Río Tomebamba, al Este colinda con Sinincay y la parte Occidental de San Sebastián y al Oeste Molleturo. Los ejes geográficos son 2° 52' 0" Sur, 79° 4' 0" oeste. La parroquia Sayausí, posee 13 jurisdicciones conformadas por Bellavista, Buenos Aires, Corazón de Jesús, Gulag, La Libertad, Los Ramales, Marianza, San Martín, San Miguel de Putuzhi, Santa María y San Vicente. Los residentes han demostrado habilidades

notables en emprendimiento y servicio comunitario, lo que incluso ha llevado a la creación de valiosas iniciativas comunitarias. De igual forma, al igual que el Colegio Javeriano, que ha formado especialistas en las áreas de agricultura y medicina veterinaria, también ha incursionado en el campo de la educación, provocando cambios importantes en la calidad de vida de sus residentes (Ilustración 1).

Por otro lado, puntualiza Zúñiga, et al. (2019) la aprobación de numerosos edificios modernos en toda la comunidad suscritos por el Municipio del Cantón Cuenca, y diversas construcciones con el nombre de media agua, sin el resguardo de los estatutos urbanos, ya que, si un vecino denuncia el incidente, el problema se puede solucionar cancelando una sanción al gobierno local. Por tanto, la existencia de una gran confusión en el usanza y distribución del suelo, los dueños edificaron la casa conservando una importante cantidad de terreno para dedicarlo a huertas y zonas con follaje. Como la emigración era tan articulada, los propietarios consideraron provechosa crear subdivisiones en pequeñas áreas e inmediatamente construir sobre ellas al azar, sin la aprobación municipal y de manera caótica. Además, las fosas sépticas de algunas viviendas se encuentran en mantenimiento por la carencia de suministro de agua y alcantarilla, vías muy estrechas y falta de aceras.

*Ilustración 1: Vista panorámica de la Parroquia Sayausí*



Fuente: Zúñiga, et al. (2019).

### **3. OBJETIVOS.**

#### **3.1. Objetivo general.**

Desarrollar un estudio de factibilidad para la implementación de un taller especializado en diagnóstico y mantenimiento electromecánico en la parroquia Sayausí de la ciudad de Cuenca.

#### **3.2. Objetivos específicos.**

- Describir el marco teórico y conceptual, mediante una detallada investigación bibliográfica de todas las publicaciones relacionadas con el trabajo de grado.
- Efectuar el diagnóstico y evaluación de la situación del entorno, determinando los competidores y otros negocios que tengan parecidos.
- Desarrollar un estudio de mercado, comprobando la demanda, la oferta, el precio y la comercialización de los servicios a prestarse.
- Confeccionar un estudio técnico, determinando la localización y las inversiones que requerirá el estudio
- Ejecutar el análisis económico financiero que verifique la factibilidad del proyecto.
- Proponer la disposición organizacional y sus funciones respectivas.

## **4. CAPÍTULO I: FUNDAMENTOS TEÓRICO.**

Definir conceptos base para este estudio mediante revisión bibliográfica que permitan establecerlos.

### **4.1. Introducción.**

Según lo expuesto por Andrés (2001) al enfrentarse a la perspectiva de iniciar un proyecto, se considera la adquisición de servicios, bienes o productos. Esta adquisición se convierte en la base fundamental para cualquier industria, así como en la ejecución de proyectos que conlleven a la expansión o transformación de proyectos ya implementados. Por lo tanto, la decisión de inversión se presenta como un aspecto complejo y crucial a tener en cuenta.

Por otro lado, Ramírez y Cajigal (2005) definen el concepto de proyecto como el conjunto de actividades desde la concepción de una idea hasta su materialización y funcionamiento normal. Esto implica que un proyecto constituye un mecanismo de acción dentro del proceso de planificación que permite llevar a cabo un avance técnico. Esta noción abarca tanto medidas que subrayan la importancia de las inversiones fijas, como la construcción de industrias, carreteras, puertos, entre otros aspectos.

En este sentido, se trata de labores técnicas dirigidas hacia empresarios e inversionistas involucrados en la edificación de un negocio. Esto les facilita exponer el origen de una idea para su industria, realizar un estudio preliminar y evaluar su viabilidad. Todo esto con el fin de asegurar una responsabilidad amplia y práctica en la ejecución del proyecto.

### **4.2. Estado del arte**

El estudio descrito por Vázquez (2019) se enfoca en la evaluación de la viabilidad comercial y financiera para establecer un nuevo tecnocentro automotriz en la ciudad de Cuenca.

Su objetivo es determinar la demanda y oferta en el mercado automotriz de la ciudad, junto con identificar a los competidores y analizar los factores externos que podrían influir en el comportamiento del mercado.

En relación con el análisis de mercado, se han empleado fuentes de información tanto primarias como secundarias para cuantificar la demanda y oferta en el cantón de Cuenca. Se destaca la existencia de una demanda exigente y no satisfecha en paquetes de seguridad, tecnología, calidad, financiamiento y promociones de servicios automotrices, lo que es crucial que viabiliza el proyecto en el mercado. Esto sugiere una oportunidad comercial para el tecnicentro automotriz (Vázquez, 2019).

Además, se hace hincapié en la relevancia de llevar a cabo un estudio de mercado para identificar el público objetivo y los principales competidores. Este enfoque permitirá el diseño de estrategias de marketing efectivas que posicionen al tecnicentro automotriz en la percepción de los consumidores y lo capaciten para competir exitosamente en el mercado (Vázquez, 2019).

Con respecto al análisis financiero, se resalta la sistematización contable y financiera de investigaciones previas, lo que posibilita la verificación de los resultados generados por el proyecto y la evaluación de su liquidez para cumplir con las obligaciones operativas y no operativas. Se llevan a cabo cálculos de ingresos y egresos, se determina un estado de pérdidas y ganancias, así como el flujo neto de caja, lo cual permite evaluar la rentabilidad del proyecto (Vázquez, 2019).

El estudio financiero también aborda la inversión total requerida, el período de recuperación de la inversión, las tasas de depreciación y amortización pertinentes, y los recursos propios y externos que financiarán el proyecto. Se busca identificar el punto de equilibrio

analítico y realizar una evaluación financiera que determine la rentabilidad económica de la inversión (Vázquez, 2019).

En la investigación realizada por Naranjo & Pineda (2022) se resalta la importancia del sector automotriz en la economía ecuatoriana, enfatizando su contribución a la generación de empleo y aportes fiscales. Se subraya el aumento en las ventas de vehículos, particularmente de marcas chinas, debido a sus precios más competitivos, lo cual indica una posible recuperación postpandemia en la industria.

Asimismo, se aborda el problema central en torno al taller automotriz "PINA" y su aspiración de introducir un servicio innovador en el mercado de mantenimiento y reparación vehicular. Se pone énfasis en la necesidad de un plan de negocios sólido que reduzca riesgos y aproveche oportunidades (Naranjo & Pineda, 2022).

Los objetivos del proyecto se enfocan en mejorar la posición de la microempresa, implementar mejoras continuas, realizar auditorías internas y capacitar al personal en nuevas tecnologías. Estas acciones están orientadas a garantizar la calidad del servicio y cumplir con estándares medioambientales y de seguridad ocupacional (Naranjo & Pineda, 2022).

Finalmente, el estudio destaca la viabilidad económica y financiera del proyecto, aunque se reconoce la variabilidad de los indicadores de Valor Actual Neto (VAN) y Tasa Interna de Retorno (TIR) según el plazo considerado. Por otro lado, se sugiere la implementación del plan de negocio propuesto y la realización de un estudio de mercado para comprender el contexto competitivo y establecer estrategias pertinentes, concluyendo así el análisis exhaustivo del informe presentado (Naranjo & Pineda, 2022).

Por otro lado, la investigación presentada por Paccha & Sánchez (2021) se centra en un análisis de factibilidad que aborda elementos cruciales para la ejecución de proyectos o actividades específicas. Es relevante resaltar la necesidad de llevar a cabo una evaluación adecuada que garantice la viabilidad del proyecto, particularmente enfocado en la creación de un taller de servicios automotrices en el cantón San Fernando.

El estudio de factibilidad se estructura sobre la base de la investigación de mercado y la consideración de aspectos técnicos esenciales. Se hace hincapié en la utilización de métodos como encuestas en línea para recopilar información de los habitantes del cantón San Fernando, la aplicación de herramientas como Microsoft Excel para analizar los estados estadísticos y económicos, y el uso de Visio para elaborar flujogramas que controlen el desarrollo de los procesos involucrados (Paccha & Sánchez, 2021).

Se enfatiza la importancia de comprender las necesidades de los clientes respecto a los servicios ofrecidos por los talleres automotrices ya establecidos en la zona. Se destaca que los usuarios muestran insatisfacción con los diversos tipos de mantenimiento ofrecidos en los talleres existentes, representando una demanda insatisfecha del 84%. Por lo tanto, se propone que el nuevo taller de servicios automotrices se enfoque en brindar mantenimiento seguro y confiable, ajustándose a los precios vigentes en los talleres ya existentes (Paccha & Sánchez, 2021).

La investigación descrita por Alarcón (2020) se concentra en el proceso de instauración de un taller de mecánica automotriz dentro de la empresa TYSISA, subrayando la necesidad de cumplir con los requisitos legales de la Jefatura de Tránsito, Bomberos y Medio Ambiente. Para obtener el permiso pertinente, la empresa debe ajustarse a las regulaciones y contar con una locación física apropiada y la infraestructura necesaria.



Se resalta la importancia de realizar un análisis financiero detallado para evaluar la estabilidad, solvencia, liquidez y rentabilidad de la entidad. El desglose de ingresos y gastos en el estado de resultados permitirá una evaluación minuciosa de la eficiencia operativa del negocio (Alarcón, 2020).

TYSISA aspira a establecer políticas internas que aborden las problemáticas ambientales actuales, con metas específicas como la gestión de desechos, manejo responsable del papel, uso eficiente de recursos como el agua, la energía y los combustibles, además de la capacitación y adquisiciones responsables (Alarcón, 2020).

El enfoque del trabajo de titulación se centra en la viabilidad de implementar un taller de mecánica automotriz dentro de TYSISA. Para lo cual, se llevaron a cabo estudios exhaustivos en áreas como el mercado, aspectos técnicos, legales, financieros y económicos para proponer un plan integral que asegure la prestación de un servicio de alta calidad para la flota vehicular de la empresa (Alarcón, 2020).

### **4.3. Conceptos relacionados.**

#### **4.3.1. Negocio**

Un negocio se define como una entidad que ofrece bienes o servicios a un mercado específico para generar ganancias económicas para su propietario. Para que un negocio sea considerado técnicamente viable, debe cumplir con diversos requisitos y consideraciones que se detallan a continuación:

En primer lugar, la viabilidad técnica se refiere a la capacidad del negocio para desarrollar y ofrecer sus productos o servicios de manera eficiente y efectiva. Esto implica contar

con la infraestructura adecuada, personal capacitado y recursos suficientes para llevar a cabo sus actividades (Hurtado & Concha, 2023).

Por otro lado, la factibilidad legal consiste en la capacidad del negocio para cumplir con las leyes y regulaciones vigentes en su ámbito de operación. Esto incluye la obtención de licencias y permisos necesarios, así como el cumplimiento de las normativas laborales y fiscales (Hurtado & Concha, 2023).

La factibilidad financiera es otro aspecto fundamental, ya que se relaciona con la capacidad del negocio para generar ingresos suficientes que cubran sus costos y generen beneficios económicos. Esto implica contar con un plan de negocio sólido que incluya precios competitivos, costos operativos y una estrategia de marketing efectiva.

Además, la existencia de una adecuada organización y gestión es crucial. El negocio debe tener una estructura organizativa clara, un equipo de dirección y personal capacitado para operar. Esto incluye la gestión de recursos humanos, financieros y operativos (Hurtado & Concha, 2023).

Finalmente, la comercialización es esencial para posicionar los productos o servicios en el mercado y atraer a los clientes objetivo. Implica la definición de estrategias de marketing y ventas, la identificación del mercado objetivo, el desarrollo de una marca diferenciada y el uso de técnicas publicitarias apropiadas (Hurtado & Concha, 2023).

#### **4.3.2. Plan de negocio**

Un plan de negocio constituye un documento detallado que expone los objetivos de un emprendimiento, así como las estrategias delineadas para alcanzarlos y la estructura financiera asociada. Dentro de este documento se engloba un análisis exhaustivo del mercado, la propuesta

de valor, el modelo de negocio, la organización estructural, el plan de marketing y ventas, junto con proyecciones financieras concretas (Hurtado & Concha, 2023).

Por ejemplo, al elaborar un plan de negocio para una heladería artesanal, se incluiría un análisis de viabilidad técnica, económica y financiera, además del estudio del mercado local y la definición de la propuesta de valor única que ofrece la heladería. Asimismo, otro ejemplo podría ser el plan de negocio para una agencia de viajes especializada en tecnologías emergentes, el cual detallaría aspectos como la plataforma web, el análisis de mercado, el plan de comunicación y las proyecciones financieras correspondientes (Hurtado & Concha, 2023).

Los elementos clave de un plan de negocio incluyen:

- **Análisis de mercado:** investigación detallada del mercado objetivo, incluyendo tamaño, tendencias, competidores y oportunidades.

- **Propuesta de valor:** descripción clara y concisa de lo que ofrece el negocio y cómo se diferencia de la competencia.

- **Modelo de negocio:** explicación de cómo el negocio generará ingresos y cómo se estructurará.

- **Estructura organizativa:** descripción de la estructura de la empresa, incluyendo roles y responsabilidades de los empleados.

- **Plan de marketing y ventas:** estrategias para promocionar y vender el producto o servicio.

- **Proyecciones financieras:** estimaciones de ingresos, gastos y ganancias a corto y largo plazo.

- **Estudio de viabilidad:** análisis detallado de la viabilidad técnica, económica y financiera del negocio.

- **Plan de implementación:** descripción de los pasos necesarios para poner en marcha el negocio y alcanzar los objetivos establecidos.

- **Anexos:** documentos adicionales que respaldan el plan de negocio, como estudios de mercado, presupuestos y análisis financieros.

### **4.3.3. Misión**

La misión empresarial representa una declaración que establece el propósito y la razón de ser de una empresa. Se trata de una descripción concisa que explica qué hace la empresa, para quién lo hace y cómo lo hace. Es esencial que la misión sea clara, específica y relevante para los clientes, empleados y otros grupos de interés involucrados en la actividad empresarial (Ramírez, 2020).

Por ejemplo, al redactar un plan de negocios para una empresa de servicios de inspección técnica en el sector hidrocarburífero del Ecuador, se define la misión de la empresa como "brindar servicios de inspección técnica de alta calidad y confiabilidad para garantizar la seguridad y eficiencia en la industria del petróleo y gas del Ecuador". Esta declaración de misión se enfoca en la excelencia de los servicios ofrecidos, asegurando la seguridad y eficiencia en un sector específico, lo que delinea claramente el propósito y el enfoque central de la empresa (Ramírez, 2020).

#### **4.3.4. Visión**

La visión empresarial representa una declaración que detalla la dirección a largo plazo hacia la que se dirige una organización y los logros que aspira alcanzar. Suele ser inspiradora, desafiante y orientada hacia el futuro, proporcionando una orientación para la formulación de objetivos y la toma de decisiones. En el contexto de un plan de negocios, por ejemplo, la visión de una empresa de servicios de inspección técnica en el sector hidrocarburífero del Ecuador podría ser "Convertirnos en el líder indiscutible en la prestación de servicios de inspección técnica, impulsando la seguridad y la eficiencia en la industria de hidrocarburos, a través de la innovación y la excelencia operativa". Esta declaración refleja las metas a largo plazo y la dirección estratégica de la empresa (Galván et al., 2020).

La visión empresarial resulta fundamental para alinear a los empleados y las partes interesadas en torno a un propósito común, inspirando su compromiso y esfuerzo hacia metas compartidas. Además, sirve como un faro orientador en el desarrollo de estrategias y la toma de decisiones a todos los niveles de la organización (Galván et al., 2020).

#### **4.3.5. Análisis de las cinco fuerzas de Porter**

Las 5 fuerzas de Porter permiten analizar el nivel de competencia dentro de la industria y poder así desarrollar una estrategia de negocio:

- **Amenaza de nuevos entrantes**

La inversión inicial necesaria para abrir un taller especializado con equipos de diagnóstico sofisticados y mecánicos capacitados puede limitar la entrada de nuevos

competidores. Además, la lealtad o fidelidad de los clientes a talleres existentes también es una barrera. Baja

- **Poder de negociación de proveedores**

Si bien en un mundo modernizado por la tecnología hay o existen varias empresas que venden equipos para dar un diagnóstico al vehículo y repuestos electromecánicos, algunas marcas y proveedores clave podrían tener poder de negociación para establecer un precio determinado. Pero en general el taller podría manejar este poder.

- **Poder de negociación de consumidores**

Al ser un taller que brinda un servicio especializado que cubriría necesidades de personas con un vehículo, los clientes tendrían poco poder de negociación de precios y buscarían la calidad del servicio en la cual la empresa va hacer líder.

- **Amenaza de sustitutos**

Los talleres multimarca y genéricos no proveen el mismo servicio especializado que va a brindar este taller. Y la autoreparación tampoco es una alternativa real por la complejidad, entonces se lo considera de bajo poder, dado el servicio especializado y técnico que se prevé brindar.

- **Rivalidad entre competidores**

Inicialmente habría competencia tanto directa como indirecta de otros talleres especializados, pero se esperaría que en el mediano y largo plazo con el nivel de especialidad se diferencie de estos competidores.

#### **4.3.6. FODA**

El análisis FODA, conocido también como análisis SWOT por sus siglas en inglés (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats), representa una herramienta empleada para evaluar tanto los factores internos (fortalezas y debilidades) como los externos (oportunidades y amenazas) que inciden en una empresa o sector específico (Angamarca et al., 2022). Aplicado al servicio técnico automotriz en Cuenca, Ecuador, este análisis se enfoca de la siguiente manera:

##### **En el apartado de fortalezas (Strengths):**

- Experiencia y capacitación del personal en tecnología automotriz.
- Amplia gama de servicios de reparación y mantenimiento.
- Buena reputación y relaciones con la clientela local.

##### **En cuanto a las debilidades (Weaknesses):**

- Posible carencia de acceso a tecnología de diagnóstico de última generación.
- Escasez de personal calificado en ciertas áreas técnicas.
- Dependencia excesiva de ciertos proveedores de repuestos.

##### **En lo que respecta a las oportunidades (Opportunities):**

- Crecimiento del parque automotor en Cuenca y la demanda creciente de servicios técnicos.
- Posibilidad de ampliar los servicios para vehículos eléctricos o híbridos.
- Potencial colaboración con concesionarios locales para programas de mantenimiento.

##### **En cuanto a las amenazas (Threats):**

- Competencia de talleres no autorizados y venta de repuestos no originales.
- Cambios en las regulaciones ambientales que puedan afectar los estándares de emisiones.
- Posibles fluctuaciones en los precios de repuestos y materias primas.

Este análisis brinda una visión integral de la situación del servicio técnico automotriz en Cuenca, permitiendo identificar áreas de mejora, ventajas competitivas y riesgos potenciales a considerar para la toma de decisiones estratégicas.

#### **4.3.7. Taller mecánico.**

Un taller mecánico es un lugar destinado a la realización de reparaciones, mantenimiento y ajustes en vehículos automotores. En estos establecimientos se ofrecen una amplia variedad de servicios, desde reparaciones mecánicas y eléctricas hasta labores de carrocería y pintura. Además, es común encontrar talleres especializados en tipos específicos de vehículos, como automóviles, motocicletas o vehículos pesados (Ventura, 2019).

El término "taller mecánico" abarca no solo las tareas técnicas mencionadas, sino también aspectos de gestión empresarial. Esto implica actividades como el mantenimiento de registros, la gestión de la facturación y el control del inventario. Así, estos establecimientos no solo se centran en las labores de reparación, sino que también tienen en cuenta la gestión administrativa que conlleva mantener un negocio de este tipo (Ventura, 2019).

#### **4.3.8. Plan de negocios**

Tal y como indica Weinberger (2009), el plan de negocios es el resultado de un proceso que se debe llevar a cabo dentro de una empresa, desde visualizar los propósitos que se quieren alcanzar, tomando en cuenta las acciones del día a día que se deben ejecutar internamente. Si se



busca ajustar las labores a tomar en un plan de negocios, esto dependerá de la organización, el texto, las ilustraciones, lo llamativo que sea, la relevancia del plan como oferta de inversión y el contenido 'amigable', cómo son las ideas, dado que se refiere a la calidad, Información financiera, exámenes y oportunidades de los clientes.

#### **4.3.9. Taller Mecánico**

Aquí el vehículo sólo está para reparación, los trabajos de mantenimiento se realizan básicamente en el taller y se realizan inspecciones periódicas antes de salir de viaje. Actualmente existen talleres de máquinas para marcas concretas y otros talleres independientes que reparan todo tipo de marcas (Donado 2014)

#### **4.3.10. Jefe de taller**

Es la persona que cobra mayor relevancia dentro de la estructura organizacional, su importancia depende del éxito de la operación, depende de su disposición, juicio, capacidad de liderazgo e información, y es el responsable de todo lo que sucede en el taller. Este logra asignar tareas, supervisa los trabajos en progreso, brinda asesoramiento técnico al subordinado, supervisa la adquisición de repuestos y verifica la eficacia de las reparaciones mediante pruebas y determina la necesidad de capacitación del personal técnico en primer lugar. Supervisar el trabajo en otros talleres, y otras (Ornelas, 2015)

#### **4.3.11. Técnico automotriz**

Los técnicos realizan la inspección, análisis y ulterior resarcimiento de los equipos recibidos en el taller (Ornelas, 2015)

#### **4.3.12. Asistente de jefe de Taller**

Se encarga de apoyar al jefe de taller, dado que su desempeño logra incluir redactar documentos técnicos, proporcionar inspección de las labores relacionadas con el manejo de equipos y realizar pruebas de control, y otras tareas asignadas por su supervisor inmediato (Ornelas 2015)

#### **4.3.13. Mantenimiento electromecánico**

El mantenimiento electromecánico es un conjunto de actividades que tienen como objetivo prevenir, detectar y solucionar problemas en sistemas y dispositivos que combinan partes eléctricas y mecánicas, como máquinas industriales, generación y transformación de energía, y vehículos (Camas & Zhinin, 2017). El mantenimiento electromecánico es importante para garantizar la seguridad, eficiencia y vida útil larga de estos equipos (Arroyo & Obando, 2022). Los principales tipos de mantenimiento son: correctivo, preventivo, predictivo y proactivo.

#### **4.3.14. Mantenimiento correctivo**

Para Clará et. al. Se denomina "mantenimiento reactivo" y se lleva a cabo como medida temporal después de que se produce algún tipo de anormalidad o fallo. En este caso, el personal de reparación se encarga de poner en funcionamiento los dispositivos defectuosos o dañados, actuando únicamente cuando surge un problema. Esto implica que, en el caso de un error en el sistema operativo de un automóvil, no se puede realizar un diagnóstico completo de la causa del error, ya que no se sabe si se debe a una manipulación inapropiada, descuido, falta de experiencia en el manejo, daños previos, u otras razones. Esto tendrá ciertos efectos:

- Se eliminarán las paradas anteriores y se reducirán los tiempos de servicio.

- Deja de esperar una solución - Representa el costo de reparaciones y repuestos no presupuestados que no pueden adquirirse en el momento deseado o necesario por falta de recursos económicos.
- No es obligatorio programar horarios en los que los vehículos no estén en funcionamiento.
- La planificación de tiempo que estará el vehículo fuera de operación no es prescindible

#### **4.3.15. Mantenimiento preventivo**

Pacheco y Peralta (2019) afirman que este mantenimiento se denomina "mantenimiento planificado", que especifica que ocurre antes de que ocurra una falla o falla y se realiza en condiciones controladas sin interrumpir los sistemas del vehículo. Se realiza en los horarios adecuados especificados por el fabricante del vehículo en su manual técnico. También, se puede realizar en base a la experiencia y conocimientos del personal técnico del taller, quienes son los encargados de determinar el tiempo necesario para realizar el mantenimiento. Para llevar a cabo este procedimiento es importante tomar en cuenta lo siguiente:

- Programado utilizando el tiempo de inactividad del vehículo.
- La instalación se realiza según un programa prescrito que detalla los pasos a seguir y actividades a realizar para que las herramientas y repuestos necesarios estén "a la mano".
- Existe una fecha programada y horarios de inicio y finalización predeterminados aprobados por el propietario del vehículo.
- Puedes crear el historial del vehículo.
- Permitir a los propietarios de vehículos aprobar presupuestos.

#### **4.3.16. Mantenimiento predictivo**

Especifican Pacheco y Peralta (2019), que el mantenimiento predictivo se trata de una tecnología que predice los puntos de falla futuros de los componentes del vehículo y permite

reemplazar los componentes en función de un plan de casi falla. El objetivo es reducir el tiempo de inactividad y minimizar los costes de mantenimiento mediante el mantenimiento preventivo.

#### **4.3.17. Mantenimiento proactivo**

El mantenimiento proactivo es básicamente un concepto de mantenimiento que tiene como objetivo identificar y corregir las causas que provocan el desgaste y averías del vehículo. Una vez determinada la causa del desgaste, es necesario asegurarse de que el desgaste no persista; de lo contrario, se reducirá la vida útil y el rendimiento (Pacheco y Peralta 2019). Los sistemas mecánicos que operan bajo la protección de lubricantes líquidos y controlan cinco causas de falla claramente identificadas conducen a una vida útil más larga de los dispositivos. Aquí hay 5 razones importantes para esta observación:

- Partículas
- Agua
- Temperatura
- Aire
- Combustible

Según los autores Orellana y Sarmiento (2017), Concluyeron que este mantenimiento preventivo utiliza técnicas especiales de monitoreo del estado de los equipos, basadas principalmente en análisis de aceite, para controlar los parámetros causados por fallas. Este tipo de mantenimiento se basa en los principios de colaboración, cooperación, iniciativa y trabajo en equipo, por lo que todos participan directa o indirectamente en la gestión del mantenimiento. Esto significa que tanto los profesionales como los propietarios de automóviles deben estar al tanto de las actividades que se están llevando a cabo. Los trabajos de mantenimiento continúan.

#### **4.3.18. Centro de reparación técnica automotriz.**

De acuerdo a lo que publica Helloauto (2023) un taller de reparación de mecánica de automóviles es una instalación industrial que realiza resarcimientos para restaurar el estado y trabajo normal de los automóviles o sus equipos y componentes. Estas reparaciones son llevadas a cabo por mecánicos. Un taller de reparación de automóviles puede especializarse en vehículos, motos y diversos automóviles, ya que las acciones de un taller de reparación de vehículos incluyen reparar, diagnosticar o reemplazar sistemas mecánicos de los mismos, incluyendo dispositivos eléctricos y auxiliares, aire acondicionado, iluminación, equipos de monitoreo de señales y pantallas. Para aumentar la productividad en su taller, necesita un flujo de trabajo recomendable, sin interrupciones y con amplia producción.

## **5. CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO**

Para determinar la factibilidad de implementar un nuevo taller de mantenimiento electromecánico automotriz en la parroquia Sayausí de Cuenca, se lleva a cabo un estudio de mercado exhaustivo. Se realiza un estudio de mercado definiendo la oferta y demanda existentes, aplicando un muestreo estadístico que permite determinar la necesidad de servicios automotrices en la parroquia Sayausí de la ciudad de Cuenca. De este modo se reduce la incertidumbre y se incrementan las probabilidades de éxito del emprendimiento.

### **5.1. Introducción**

Mediante una investigación de mercado, se planea estimar la cantidad de personas que requieren servicios de mantenimiento vehicular en la parroquia Sayausí de Cuenca, en un horario determinado y conveniente. A través de un procedimiento de muestreo estadístico, se determinará si la demanda actual de servicios automotrices en el sector ya se encuentra cubierta, y si la oferta de dichos servicios es variada.

Este estudio permite conocer si la oferta y calidad de los servicios automotrices a los habitantes requiere la implementación de inspecciones técnicas vehiculares. Asimismo, se busca aprovechar esta oportunidad para concretar la idea de negocio de cubrir la demanda insatisfecha. La relevancia del estudio radica en dimensionar la necesidad real de servicios de mantenimiento vehicular en la parroquia, para así sustentar adecuadamente la propuesta de implementación del nuevo taller electromecánico.

### **5.2. Definición de estudio del Mercado**

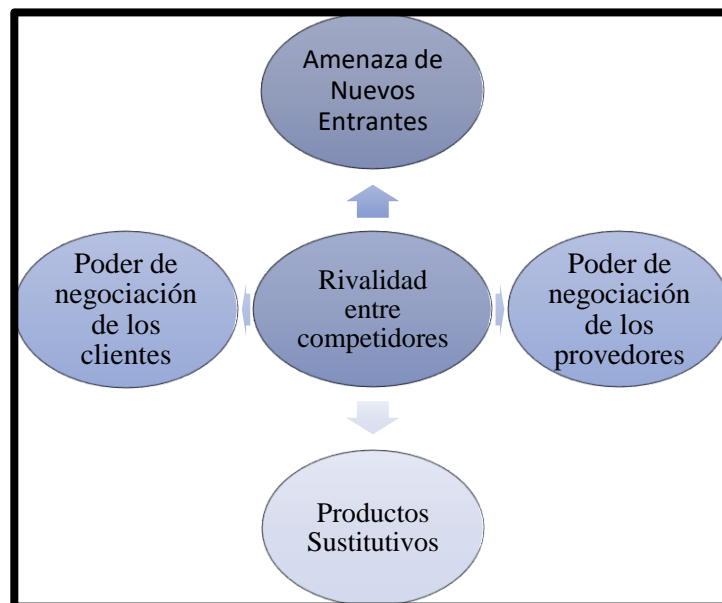
Para el desarrollo del estudio de mercado, se hará uso de las definiciones relevantes del Capítulo 1 como base, para determinar la oferta y la demanda. También se realizó un análisis con

las cinco fuerzas de Porter para identificar y tomar decisiones informadas sobre la oferta. Esto proporcionará factores cualitativos y cuantitativos que indicarán si estos centros brindarán o no valor a los propietarios de vehículos en la ciudad de Sayausi. Con esta información, se tomarán decisiones que guíen el proyecto para generar oportunidades de negocios adicionales.

### 5.2.1. Las Cinco Fuerzas de Michael Porter

Este método de investigación se utiliza para investigar oportunidades y riesgos antes de que las empresas ingresen al mercado laboral. Permite determinar si establecer un negocio en una ubicación o industria específica se consideraría rentable dado la estructura existente del mercado. A continuación, en la Ilustración 2 se muestra un ejemplo de cómo se aplica este análisis.

*Ilustración 2: Las cinco Fuerzas de Porter.*



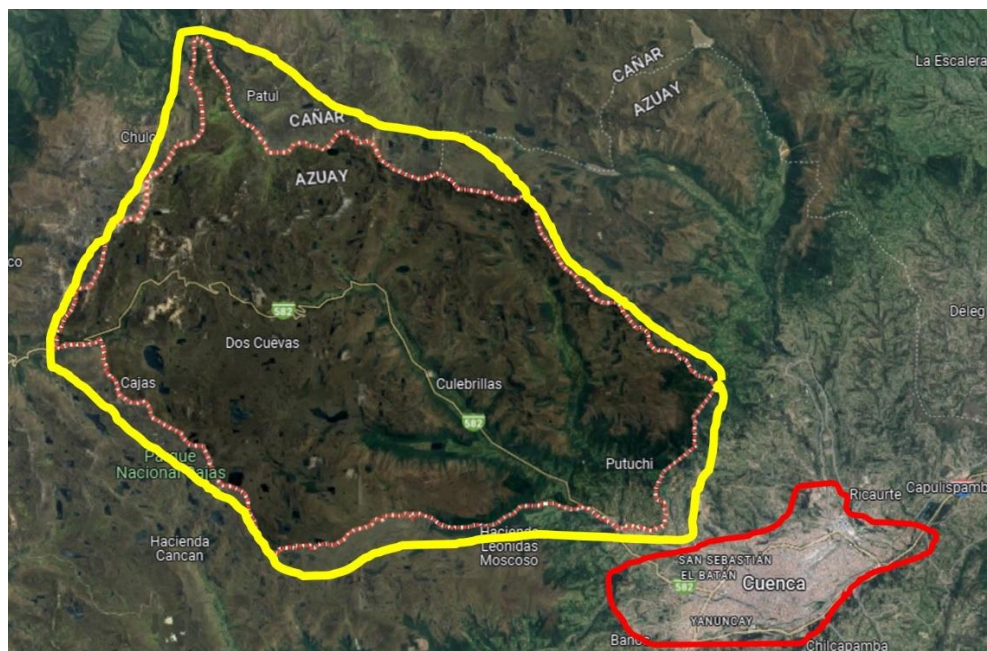
**Fuente:** Romero (2004).

La rivalidad entre los competidores es una de las fuerzas más determinantes a la hora de evaluar la atracción de una industria o mercado específico. Esta fuerza examina de cerca el

desempeño de los principales actores competitivos que ya están establecidos, analizando variables que tienen relación con el mercado. A mayor parity competitiva entre las firmas rivales en base a estos benchmarks, mayor será la intensidad de la rivalidad. Por otro lado, mercados con un claro líder y varios competidores rezagados implican una menor rivalidad. El objetivo es determinar finalmente si la competencia entre los participantes existentes es alta o baja para nuevos entrantes potenciales. Una fuerte rivalidad disuade el ingreso al reducir el atractivo, mientras que una débil intensidad competitiva implica oportunidades de ingresar y consolidar participación de mercado.

El propósito de este estudio es obtener información sobre las empresas que brindan servicios de reparación de automóviles en la Parroquia de Sayausi. Al observar en detalle las ubicaciones, se puede apreciar la concentración del sector en ciertas zonas. La Ilustración 3 muestra esta zonificación: la Zona A, enmarcada en amarillo, y la Zona B, delimitada con color rojo.

*Ilustración 3: Enmarcado de zonas de estudio*







Para verificar la ubicación de los talleres automotrices encontrados en las Zonas A y B previamente delimitadas, se utilizó una metodología de recolección de información en base a fuentes primarias. Esto permitió ahondar y clarificar aún más el panorama. Específicamente, se examinó la página del Servicio de Impuestos Internos (SRI) que enumera las actividades económicas principales del mercado automotriz según la clasificación CIIU (Clasificación Industrial Internacional Uniforme). Esta clasificación se presenta en la Tabla 1. Al cruzar las direcciones registradas de los contribuyentes con las zonas geográficas de interés, fue posible confirmar la presencia y concentración de talleres mecánicos, eléctricos, de latonería y pintura, venta de partes y accesorios, entre otros servicios vinculados al sector. Este análisis más detallado brindó inputs concretos para dimensionar la competitividad actual y oportunidades potenciales en cada zona.

La recolección y procesamiento de toda esta información posibilita efectuar un diagnóstico completo y una evaluación certera del panorama competitivo actual en el sector automotriz de la Parroquia Sayausí. Al confirmar la ubicación exacta y las actividades económicas de los distintos talleres, se obtiene una radiografía integral de los actores existentes tanto en la Zona A como en la Zona B. Esto facilita el análisis del perfil y distribución de los competidores en términos de su naturaleza, concentración, volúmenes de producción, cartera de servicios, entre otros factores. El diagnóstico derivado sienta las bases para la evaluación objetiva del atractivo de cada zona, la intensidad de la competencia, las preferencias y demanda de los consumidores, y la identificación de necesidades insatisfechas o sub-atendidas que pueden significar oportunidades de nuevos negocios o mejora para los actuales participantes.

**Tabla 1:** Información de los Servicios Automotrices legalmente constituidos zona A.

<b>No</b>	<b>NUMERO DE RUC</b>	<b>NOMBRE DEL SERVICIO AUTOMOTRIZ</b>	<b>ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL</b>	<b>DIRECCION</b>
1	0104996657001	Neutro servicio automotriz	Mecánica Rápida, alineación, balanceo, suspensión frenos, cambios de aceite	Avenida del Tejar y calle del Romero
2	0701098063001	Lavadora y Lubricadora del Austro	Lavado de vehículos y cambios de aceite	Av. Ordoñez Laso
3		Lavadora y Lubricadora H2Oil	Lavado de vehículos y cambios de aceite	Av. Ordoñez Laso
4	0300925286001	BMC	Venta de repuestos y accesorios automotrices, cambios de aceite.	Av. Ordoñez lazo, Sector Santa María
5		TECNICENTRO TOTAL, SUSPENSION	Mecánica Rápida, alineación, balanceo, suspensión frenos, cambios de aceite	Av. Ordoñez Laso
6		EXPRESS CAR WASH	Autolavado y cambios de aceite	Av. Ordoñez Laso
7	0107192494001	CAR ELECTRONIC	Electromecánica y venta de repuestos automotrices	AV. Del Tejar y higuierillas
8	0104646633001	ELECTRON	Material eléctrico automotriz	Los libertadores y Ordoñez laso
9		Talleres Pugo	Mecánica y electromecánica automotriz.	Av. Del Tejar y de la Grevilla
10	0301944542001	Auto REPAER	Mecánica Rápida, alineación, balanceo, suspensión frenos, cambios de aceite	AV. Ordoñez Laso
11	0103445367001	Mecánica Automotriz	Mecánica Rápida, alineación, balanceo, suspensión frenos, cambios de aceite	Av. Del tejar y calle la ortiga
12	0302108980001	AUOCENTRO ORDOÑES LAZO	Mecánica Rápida, alineación, balanceo, suspensión frenos, cambios de aceite	AV. Ordoñez Laso (Sector Santa María)
13		RICAR TALLER ELECTRICO	Reparación eléctrica automotriz.	AV. Ordoñez Laso Y del hijando
14	0101245173001	Servicio Automotriz ROBERTS "CHINO"	Mecánica Rápida, alineación, balanceo, suspensión frenos, cambios de aceite	AV. Ordoñez Laso y San Miguel de Putuzhi
15		Servicio Automotriz	Cambios de aceite, mecánica rápida	Av. Del Tejar
16	0104198445001	Lavadora y lubricadora EL CONTAINER	lavado express, cambios de aceite	AV. Ordoñez Laso y bromelia

17	0104490388001	AUTO SPEED	Mecánica Rápida, alineación, balanceo, suspensión frenos, cambios de aceite	AV. Ordoñez Laso y calle de los Hornos
18	0104332747001	MECATRONICA CORO	Mecánica Rápida, alineación, balanceo, suspensión frenos, cambios de aceite, electrónica automotriz.	Camino del tejlar y mortío esquina
19		TALLER JL ROLDAN	Mecánica Rápida, alineación, balanceo, suspensión frenos, cambios de aceite	Av. Ordoñez Laso, sector San Martin
20		Tecni Escapes	ABC de frenos, suspensión.	Av. Del tejlar y calle del romero.
21		MIEXPRESS	Diagnostico computarizado, mecánica rápida, cambios de aceite.	Av. Del tejlar

**Nota:** Autora

**Tabla 2:** Información de los Servicios Automotrices legalmente constituidos zona B

No	NUMERO DE RUC	NOMBRE DEL SERVICIO AUTOMOTRIZ	ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL	DIRECCION
1	0104161393001	TECNICENTRO OESTE SAYAUSI	Mecánica Rápida, alineación, balanceo, suspensión frenos, cambios de aceite	AV. Ordoñez Laso
2		Servicio Automotriz	Mecánica Rápida, alineación, balanceo, suspensión frenos, cambios de aceite	San Miguel de Putuzhi - Sayausí.
3		MAC mecatrónica	Electricidad y electrónica automotriz	Av. Ordoñez lazo.
4		Mecánica Automotriz WILSON	Mecánica Rápida, alineación, balanceo, suspensión frenos, cambios de aceite	Av. Ordoñez lazo,

**Nota:** Autora

La información provista permite realizar un diagnóstico inicial del nivel de competencia en el sector automotriz de la Parroquia Sayausí. En primer lugar, se evidencia una acentuada concentración geográfica de los talleres en la Avenida Ordoñez Lazo, donde se ubican 12 de los 18 identificados. Esto denota una intensa rivalidad en esta zona.

Asimismo, en cuanto al perfil de servicios, la mayor parte de los talleres declara actividades de mecánica ligera, sistemas de dirección y suspensión, además de cambios de lubricantes. Solo unos pocos muestran una oferta más especializada en ramas como electricidad vehicular o venta de autopartes. Tampoco se registran concesionarios oficiales ni cadenas de gran magnitud.

Otro hallazgo relevante radica en que los servicios más repetidos son el lavado de autos y cambio de aceites, los cuales presumiblemente gozan de importante demanda base. Finalmente, competidores relevantes los constituyen Neutro Servicio Automotriz, Técnicentro Oeste y Mecatrónica Coro, que sí publicitan una cartera más integral de soluciones para el vehículo. En síntesis, la Parroquia luce altamente competitiva en cuanto a servicios de mantenimiento liviano, con epicentro en la Av. Ordoñez Lazo. Se impone entonces estudiar con mayor detalle las necesidades de los clientes y brechas disponibles en el mercado.

### **5.2.2. Poder de negociación de los clientes**

De acuerdo a los resultados de la encuesta, actualmente los usuarios se encuentran conformes con la variedad de servicios de mantenimiento provistos por los talleres existentes en la localidad. Considerando esto, la estrategia recomendada para un nuevo participante sería ingresar al mercado igualando la propuesta de valor preponderante, en términos de seguridad, confiabilidad y precios alineados a la mediana del sector, evitando así una guerra de tarifas contraproducente.

El enfoque debe situarse entonces en una campaña comercial que publicite y demuestre los atributos diferenciales frente a talleres tradicionales y concesionarios autorizados. La calidad percibida, rapidez de atención y buen trato convertirsán en los ejes centrales para captar la preferencia de los clientes. Si se logra la aceptación en base a una mayor satisfacción con respecto a soluciones disponibles, se podrá aumentar paulatinamente la participación en este nicho de negocio.

En resumen, la clave radica en ingresar reflejando la propuesta de valor media, pero ofreciendo atributos adicionales mediante una comercialización enfocada en gestionar la experiencia y conformidad del usuario final.

### **5.2.3. Poder de negociación de los proveedores**

En el mercado local no se identifica un líder claro en la distribución de suministros de reparación y repuestos especializados para los diversos sistemas de vehículos. Esto representa una oportunidad para seleccionar un proveedor que pueda abastecer al taller de forma ágil, conveniente y eficiente.

La tabla 2 enumera potenciales proveedores de autopartes, herramientas, lubricantes y otros insumos críticos para la operación del negocio. Al no haber un actor preponderante, se puede analizar en detalle la propuesta de valor de cada alternativa en cuanto a disponibilidad de stock, mecanismos de entrega, portafolio de productos, precios y financiamiento. Identificar el socio comercial ideal será un factor competitivo clave.

**Tabla 3: Proveedores**

<b>DESCRIPCION</b>	<b>PROVEEDOR</b>
Aceites, filtros, etc.	Johns Import Company S.A.
Aceites, filtros, etc.	Tecni Filtro
Repuestos e insumos automotrices	Import Acces
Repuestos e insumos automotrices	JWAUTOCAR S.A.S
Repuestos e insumos automotrices	AVISAN
Repuestos e insumos automotrices	CASA DE REPUESTOS JAPONES
Repuestos e insumos automotrices	Auto Mangueras Cali
Repuestos e insumos automotrices	La Tienda del Mecánico

**Nota:** Autora

En caso de presentarse dificultades para acceder a equipos o herramientas en el mercado local, existe la opción de ampliar la búsqueda a proveedores ubicados en otras ciudades del país, aprovechando la integración territorial. Asimismo, gracias a la globalización y los avances en tecnología, se facilita enormemente la importación de maquinaria e insumos especializados desde mercados internacionales líderes en soluciones para el sector automotriz. Las mejoras en sistemas de logística y transporte permiten hoy obtener productos desde el exterior en tiempos más acotados y a costos competitivos.

De esta manera, el amplio acceso tanto a nivel nacional como global mitiga el riesgo de no contar con los equipamientos técnicos óptimos por cualquier limitación en la disponibilidad inmediata a nivel local. Este es un factor diferenciador frente a otros talleres de menor escala

### **Amenaza de Nuevos Entrantes**

La amenaza de nuevos participantes emerge cuando los potenciales competidores intentan ganar participación de mercado ingresando con servicios o productos similares apoyados en tecnologías más avanzadas o innovadoras. Estos actores encuentran atractiva la industria dada ciertas condiciones como bajas barreras de entrada, retornos crecientes a escala no explotados, falta de diferenciación entre incumbentes, baja lealtad de los consumidores, capacidad ociosa disponible, know how accesible, entre otros factores.

Ante ello, las empresas establecidas deben implementar medidas estratégicas como: desarrollar ventajas en costos, reforzar la identidad y posicionamiento de marca, suscribir contratos de exclusividad con clientes o proveedores clave, expandir agresivamente su capacidad instalada, e incluso adquirir o fusionarse con nuevos rivales para desalentar la competencia.

La AEADE (2021) “El sector automotriz del Ecuador está compuesto por 3.745 empresas, de las cuales 838 se dedican al mantenimiento de vehículos, contribuyendo al desarrollo y crecimiento económico”.

Las estadísticas del SRI (2022) los datos para el año 2022 registran la existencia de 135 empresas de servicios automotrices operando en la Parroquia de Sayausí. Esta cifra denota una disminución con respecto a períodos previos, reflejando una demanda relativamente baja para el ingreso de nuevos competidores en la actualidad. Ante dicha coyuntura, la oportunidad que se



presenta es aprovechar esta escasa presión competitiva para irrumpir en el mercado implementando tecnologías más avanzadas y estructuras de costos optimizadas.

Como se aprecia en el gráfico 2, se muestra una línea de tendencia con la evolución anual del número de plazas de empleo que ha generado históricamente este sector productivo a nivel local. El análisis gráfico respalda la desaceleración reciente en la tasa de crecimiento de talleres y actores afines. En base a ello, el presente constituye un punto propicio dentro del ciclo industrial para ingresar con una propuesta diferenciada y a la vanguardia, aprovechando la menor competencia incrementada y madurez relativa que permite captar cuota del mercado disponible.

En particular, en el segmento de mercado objetivo participan pocas empresas porque algunos vehículos de lujo no tienen certificados de reparación. Este nuevo proyecto tiene como objetivo proporcionar una alternativa más económica y rápida, para los clientes que necesitan un servicio de alta calidad y la confirmación de que el trabajo se ha completado.

***Productos sustitutos:*** Actualmente, los diversos talleres de reparación automotriz presentes en el mercado carecen de las competencias técnicas integrales y personal debidamente capacitado para brindar la totalidad de los servicios requeridos por los vehículos modernos. Asimismo, la falta de capital de trabajo imposibilita que estos actores existentes puedan avanzar y seguir operando efectivamente bajo los mismos esquemas convencionales.

El papel que juegan los productos sustitutos según (Porter, 2008) “en circunstancias los precios suelen ser relativamente bajos, esto hace que sea difícil encontrar la forma de reducir costos, por esta razón los clientes suelen comparar los productos con factores sustitutivos de calidad, precio y rendimiento”. En el entorno que se realiza el estudio, algunos talleres brindan servicios similares, sin embargo, los precios varían con respecto

a la competencia, a continuación, en la siguiente tabla 6, expresa el precio relativo que dependen de las características de los vehículos (modelo, marca, año).

***Mantenimiento a Motor.*** Luego de la inspección, si se detecta una falla en el motor como una compresión insuficiente en los cilindros, se procede a realizar la reparación de componentes específicos como los anillos del pistón, placas de biela, guías de válvulas, y las válvulas de admisión y escape. Asimismo, se complementa con una limpieza de inyección en vehículos modernos o del carburador en modelos más antiguos.

Estas actividades puntuales sobre las piezas afectadas permiten restaurar el rendimiento óptimo del motor y prevenir daños mayores, al igual que ocurre al limpiar inyectores y carburadores para remover deposiciones e impurezas dañinas antes de que afecten otros elementos interrelacionados.

***Reparación de Cajas de Cambios.*** El mantenimiento recomendado de una transmisión manual se efectúa cada 80.000 km en promedio, con variaciones según condiciones particulares de uso. Este servicio rutinario contempla la revisión e incluso reemplazo de componentes de desgaste como discos de embrague, sincronizadores y engranajes. Por su parte, en transmisiones automáticas el filtro interno de fluido ATF requiere inspección y cambio periódico debido al calor, fricción y presiones propias de este sistema. El intervalo típico es de 40.000 a 60.000 km.

***Reparación de Suspensión.*** El sistema de suspensión y amortiguación del vehículo, compuesto por resortes, ballestas, amortiguadores y otros componentes, está sujeto a desgastes y desviaciones de sus especificaciones originales. Estas situaciones requieren del reemplazo o ajuste de las piezas afectadas para recuperar un óptimo desempeño en cuanto a absorción de vibraciones, estabilidad, precisión de conducción y refrigeración de frenos.

***Mantenimiento a Sistemas de Frenos.*** Los servicios de frenos pueden abarcar limpieza y ajuste del sistema de frenado delantero y trasero, cambio del líquido hidráulico, y en algunos casos reparación o cambio de discos y tambores, dependiendo del estado particular del vehículo atendido.

A pesar de no poseer una marca posicionada, la propuesta de valor se centra en la calidad del servicio y excelencia en la atención al cliente, respaldado por precios competitivos en comparación al mercado. Esta combinación de atributos de alto valor agregado busca captar la lealtad y preferencia de los usuarios.

#### **5.2.4. Poder de Negociación de los Clientes.**

El comportamiento de los compradores ejerce una influencia significativa en la dinámica competitiva de este mercado. Sus exigencias impulsan la necesidad entre los talleres de segmentar su propuesta de valor, competir vía precios o planes de servicio, y optimizar costos y calidad.

En este contexto, la compra al por mayor de insumos y repuestos resulta vital para obtener márgenes operativos sostenibles. En la zona de estudio, algunos participantes cuentan con almacenes propios de autopartes, lo que les permite acceder a descuentos por volumen y precios atractivos para repercutir al consumidor final.

La Tabla 4 enumera las empresas locales que poseen esta capacidad de abastecimiento al por mayor dentro de su infraestructura. Impulsar alianzas estratégicas con proveedores será un diferenciador competitivo para cualquier nuevo entrante enfocado en compras escalables.

**Tabla 4:** Talleres que poseen almacén de repuestos.

<b>Nombre del taller</b>	<b>Almacén de repuestos</b>
Neutro servicio automotriz	1
Lavadora y Lubricadora del Austro	1
Lavadora y Lubricadora H2Oil	1
BMC	1
TECNICENTRO	0
TOTAL, SUSPENSION	
EXPRESS CAR WASH	1
CAR ELECTRONIC	1
ELECTRON	1
Talleres Pugo	0
Auto REPAER	0
Mecánica Automotriz	0
AUTOCENTRO ORDOÑES LAZO	1
RICAR TALLER ELECTRICO	0
Servicio Automotriz ROBERTS ``CHINO``	0
Servicio Automotriz	1
Lavadora y lubricadora EL CONTAINER	1
AUTO SPEED	0
MECATRONICA CORO	0
TALLER JL ROLDAN	0
Tecni Escapes	1
MIEXPRESS	0
TECNICENTRO OESTE SAYAUSI	1
Servicio Automotriz	0
MAC mecatrónica	1
Mecánica Automotriz WILSON	0

**Nota:** Autora

Del estudio a la muestra de competidores local, se concluye que un 48% de los talleres mapeados ha concretado inversiones en almacenes propios de autopartes e insumos automotrices. Contar con esta infraestructura y capacidad de abastecimiento al por mayor permite acceso a economías de escala y precios más competitivos de proveedores. Por otro lado, la mitad restante depende actualmente de tercerización del stock, lo cual podría ejercer presión sobre sus márgenes si no se gestiona adecuadamente. Se denota así espacio para mejorar en alianzas estratégicas de procura o incluso asociatividad entre pequeños actores.

Cabe mencionar que el acceso a repuestos escalables no se limita solo a grandes empresas, sino también aplica a negocios pequeños como lavadoras de autos. Y en ambos extremos coexisten talleres con y sin integración hacia atrás. En conclusión, la mitad del sector debe aún desarrollar capacidades de compra y almacenamiento eficiente de suministros para competir efectivamente vía costos-precio. Esto impacta en la probabilidad de supervivencia ante un mercado crecientemente dinámico.

**Poder de negociación de los proveedores.** Según Porter (2008) “Si no hay competencia en los productos ofrecidos en el mercado, los proveedores serán fuertes, y si hay competencia, sólo ofrecerán servicios de mejor calidad” (pág. 12). Los talleres que realizan servicios de mantenimiento vehicular en la Parroquia Sayausí declaran utilizar autopartes de alta calidad, mediante alianzas estratégicas con proveedores reconocidos a nivel local que garantizan stock en categorías como:

- Caja de cambios.
- Accesorios
- Baterías.
- Caja de transmisión.

- Carrocería.
- Electricidad.
- Embrague.
- Filtros.
- Frenos.
- Lubricantes.
- Motor.

### **5.3. Estudio Organizacional.**

El presente estudio facilita la creación de una estructura organizativa que permita identificar tanto las fortalezas como las debilidades. Esto posibilita obtener una comprensión clara de la evolución de la empresa a lo largo de sus distintos ciclos, como son el financiamiento, la ejecución y el mantenimiento. Cada empresa, en consecuencia, debería establecer una estructura organizativa que se adapte a la situación en la que se llevará a cabo el plan, así como a una fase posterior de operación.

En este contexto, la estructura organizativa proporciona información sobre la gestión de los gastos que se generan en las diversas áreas de las empresas y su impacto en los costos e inversiones, lo cual afecta directamente al flujo de efectivo.

### **5.4. Estudio Económico.**

A este punto después de confirmar en el Estudio Técnico que no existen obstáculos tecnológicos que impidan continuar con el proyecto. El propósito de este estudio es determinar los recursos necesarios para la fase de ejecución del proyecto, calcular el costo total de la operación y llevar a cabo el análisis de diversos indicadores.

El Análisis Económico abarca la estructuración de Ingresos, Costos de Producción, Administración, Ventas y aspectos Financieros, así como la evaluación de la inversión total, el Capital de Trabajo y la creación de Estados Financieros proyectados. Posteriormente, se realiza un análisis detallado del Estado de Resultados, el Punto de Equilibrio, el Balance General, seguido por la evaluación de Indicadores Financieros, concluyendo con la Evaluación Económica.

### **5.5. Evaluación Económica.**

La evaluación económica se lleva a cabo utilizando diversos métodos de análisis que buscan verificar la rentabilidad económica del proyecto. A continuación, se describen los más reconocidos:

### **5.6. Tasa Interna de Retorno. (TIR)**

Este indicador nos indica la Tasa de Interés o rentabilidad que nos ofrecerá una inversión, es decir, obtendremos el porcentaje de beneficio o pérdida que nos dará la misma.

### **5.7. TIR**

La tasa de descuento que iguala el Valor Presente Neto (VPN) de una oportunidad de inversión a \$0, indicando que el valor presente de las entradas de efectivo es igual a la inversión inicial, representa la tasa de rendimiento que la empresa obtendría al invertir en el proyecto y recibir las entradas de efectivo proyectadas (Gitman y Zutter, 2012).

En términos de decisiones de inversión:

- Se acepta el proyecto si la Tasa Interna de Retorno (TIR) es mayor que el costo de capital.
- Se rechaza el proyecto si la TIR es menor que el costo de capital.

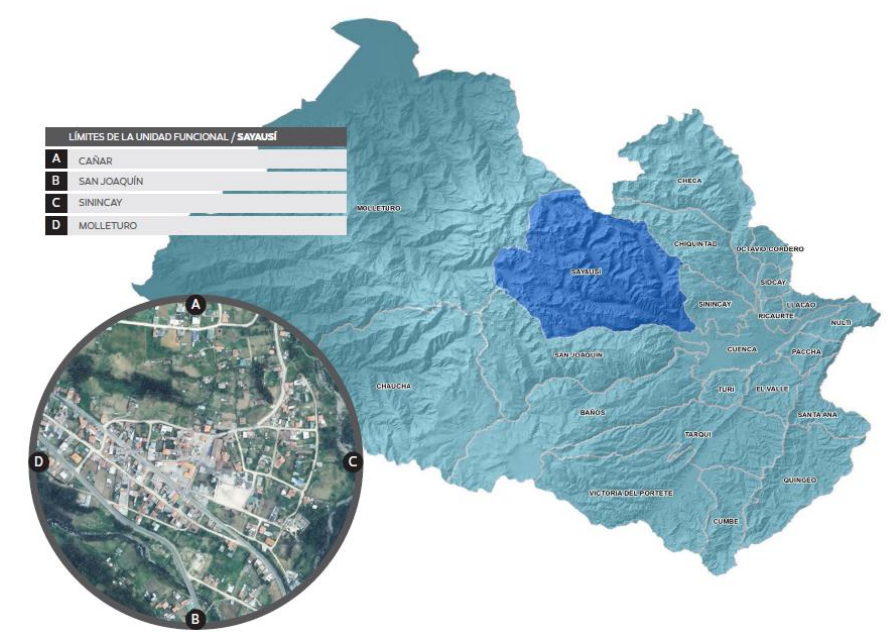
- Existen tres criterios para determinar la viabilidad del proyecto, donde "k" es la tasa de descuento:
- Si la TIR es mayor que "k", se acepta el proyecto de inversión.
- Si la TIR es igual a "k", en este caso, similar a la situación del Valor Actual Neto (VAN), el proyecto es indiferente, ya que no genera ni ganancias ni pérdidas.
- Si la TIR es menor que "k", en este caso, se debe rechazar el proyecto de inversión, ya que no alcanza la rentabilidad mínima esperada en relación con la inversión inicial.

### **5.8. Ubicación Geográfica, y Poblacional de la Parroquia Sayausí, Cuenca.**

La parroquia rural de Sayausí está situada al Noroeste del Cantón Cuenca, Provincia del Azuay. Tiene una superficie de 369 km<sup>2</sup>. Limita al Norte con Chiquintad y parte del Cañar, al Sur está San Joaquín tomando como referencia al Río Tomebamba, al Este limita con Sinincay y la parte Occidental de San Sebastián y al Occidente Molleturo. Sus coordenadas geográficas son 2° 52' 0" Sur, 79° 4' 0" oeste (Ilustración 6). Se encuentra a una distancia aproximada de 8 Km desde la Ciudad de Cuenca, realizando el recorrido por la Av. Ordoñez Lazo por lo tanto colinda con el área urbana de la ciudad de Cuenca y además parte de su territorio ha pasado a formar parte de esta (Vinuesa y Briones 2011, pág.18-25).



*Ilustración 6: Ubicación geográfica de la parroquia Sayausí.*



**Nota:** Municipalidad de Cuenca. 2022.

## **Población.**

### **Población Económicamente Activa (PEA)**

La Población Económicamente Activa (PEA) se define como el segmento de la población total que participa activamente en la generación de bienes y servicios de una economía. Para fines estadísticos, y en base a criterios técnicos que buscan objetividad en la medición, dentro de la PEA se contabiliza a las personas que, teniendo una determinada edad mínima (usualmente 15 años), poseen un empleo remunerado o, no teniéndolo actualmente, se encuentran en búsqueda activa o a la espera de ser incorporados al mercado laboral.

Bajo esta definición, se excluye del cálculo de la PEA a grupos como pensionados, amas de casa, estudiantes a tiempo completo y rentistas, así como a los menores de la edad mínima preestablecida. Constituye entonces la fuerza laboral disponible en capacidad de aportar al

desarrollo productivo del país, independientemente de si su trabajo actual se ejecuta en relación de dependencia formal o informal. La PEA se compone por toda persona que posee un empleo remunerado en la actualidad, así como aquellas que se encuentran en búsqueda activa del mismo (tasa de desempleo abierto).

Para el caso específico de la parroquia de Sayausí, según cifras del GAD Municipal a 2020, la PEA total se ubica en 2.615 habitantes. De ellos, 795 se dedican a actividades primarias de la economía, 470 al sector secundario o industrial y 1.350 al sector terciario de provisión de servicios. Esta estratificación de la data se ilustra:

*Ilustración 7: Cuadro de análisis del Municipio Cuenca, dividido por parroquias.*

PARROQUIAS	SECTOR PRIMARIO			PORCENTAJES	
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	% HOMBRES	% MUJERES
CUENCA	3.033	2.003	5.036	60,23%	39,77%
BAÑOS	664	630	1.294	51,31%	48,69%
CUMBE	437	379	816	53,55%	46,45%
CHAUCHA	325	261	586	55,46%	44,54%
CHECA	315	218	533	59,10%	40,90%
CHIQUINTAD	326	248	574	56,79%	43,21%
LLACAO	246	108	354	69,49%	30,51%
MOLLETURO	1.060	586	1.646	64,40%	35,60%
NULTI	357	197	554	64,44%	35,56%
OCTAVIO CORDERO	459	508	967	47,47%	52,53%
PACCHA	267	215	482	55,39%	44,61%
QUINGEO	772	799	1.571	49,14%	50,86%
RICAUARTE	552	369	921	59,93%	40,07%
SAN JOAQUIN	386	459	845	45,68%	54,32%
SANTA ANA	516	490	1.006	51,29%	48,71%
<b>SAYAUSI</b>	<b>420</b>	<b>375</b>	<b>795</b>	<b>52,83%</b>	<b>47,17%</b>
SIDCAY	419	393	812	51,60%	48,40%
SININCAY	525	550	1.075	48,84%	51,16%
TARQUI	693	756	1.449	47,83%	52,17%
TURI	291	408	699	41,63%	58,37%
VALLE	875	657	1.532	57,11%	42,89%
VICTORIA DE PORTETE	619	393	1.012	61,17%	38,83%
<b>TOTAL</b>	<b>13.557</b>	<b>11.002</b>	<b>24.559</b>	<b>55,20%</b>	<b>44,80%</b>

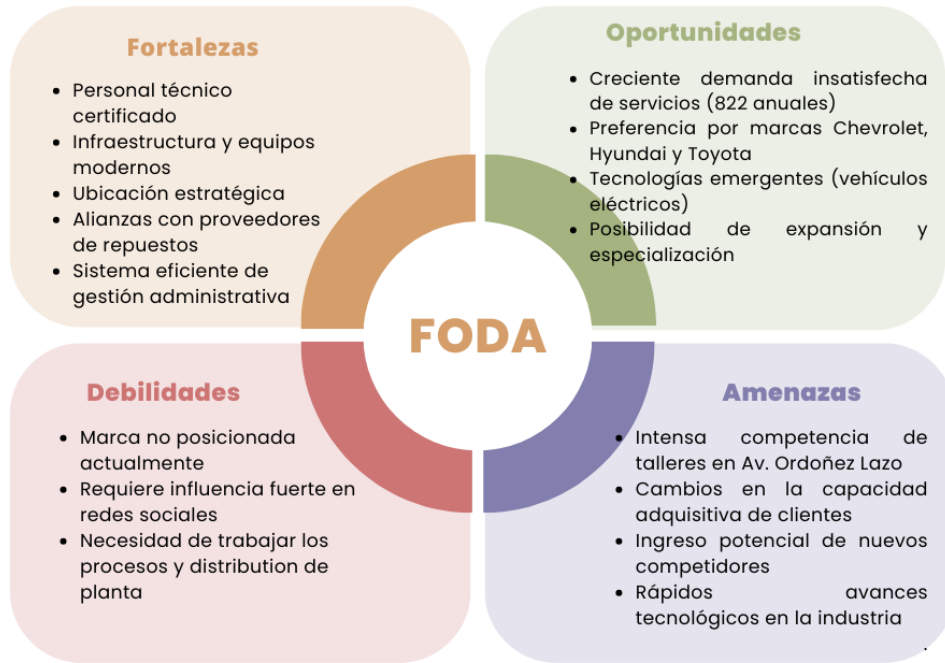
Nota: GADMS- PEA (2020)

**Parque Automotor de la Parroquia Sayausí.** Con un levantamiento de información del Gobierno Autónomo Municipal de Machala (GADMS, 2020), se determinó que se matricularon

63.920 automóviles en el Municipio de Cuenca en relación a los 2.615 habitantes mencionado en el INEC (2022), entonces, por cada 24 personas existe 1 vehículo automotor.

## 5.9. FODA

*Ilustración 8: FODA*



**Nota:** Autora

El análisis del FODA, en este taller de servicios automotrices cuenta con fortalezas importantes como personal técnico certificado, infraestructura moderna, ubicación estratégica y un sistema administrativo eficiente. Esto les permite brindar un servicio de calidad que junto con sus alianzas con proveedores son una ventaja competitiva. Sin embargo, su marca no está posicionada en el mercado y tienen oportunidad de mejora en sus procesos internos.

Por otro lado, tienen buenas oportunidades de crecimiento ante la creciente demanda insatisfecha y la necesidad de servicios especializados para nuevas tecnologías como vehículos eléctricos. Pero enfrentan amenazas clave como la intensa competencia en su zona y los rápidos cambios tecnológicos en la industria automotriz. El reto está en capitalizar sus fortalezas para

innovar su propuesta de valor, así podrán diferenciarse y hacer frente a los competidores y retos del mercado para satisfacer esta demanda creciente.

### **5.10. Estudio de Mercado.**

Resulta relevante recalcar lo expresado en el sitio web "Ferretería Online" (2023), donde se indica que luego de investigar a profundidad al sector industrial específico, identificar el perfil de los clientes potenciales y determinar las fortalezas y debilidades diferenciales; es el momento oportuno de establecer un factor verdaderamente diferenciador de la propuesta de valor con respecto a la competencia directa. Este atributo único y de alto impacto buscará influenciar la decisión de los consumidores meta para que preferencialmente elijan el nuevo taller por sobre las opciones posicionadas disponibles.

Centrarse en un elemento innovador que aporte valor tangible al cliente y comunicarlo efectivamente, resultará clave para ingresar con éxito y afianzarse incluso en sectores altamente competitivos. Existen muchas maneras de hacerlo, pero para simplificarlo se deben establecer tres grandes grupos: estrategia de costos, de especialización y simbólica.

Una estrategia inicial sencilla de implementar consiste en orientar los esfuerzos hacia la reducción de costos operativos, con la finalidad de poder ofrecer tarifas altamente competitivas en el mercado meta. El enfoque se sitúa entonces en negociar las mejores condiciones de precios y financiamiento por parte de los proveedores, evaluar alternativas de equipos e insumos con marcas menos posicionadas pero que cumplan ratios de costo-beneficio eficientes, destinar recursos acotados en la ambientación del local, entre otros aspectos.

Si bien esta estrategia puede conseguir una estructura de costos optimizada, se debe considerar un contrapeso con el valor agregado percibido por el cliente. La decisión de compra

también se influencia por atributos como pericia técnica, garantías, e incluso la experiencia y comodidades al visitar las instalaciones.

Continúa expresando Ferretería online (2023) la estrategia de especialización implica enfocar los esfuerzos en destacar y posicionarse en algún servicio o característica del taller sobre el resto de competidores. Esto puede lograrse dedicándose exclusiva y profundamente a un área específica (ej. chapa y pintura) o bien a un nicho particular de mercado (ej. automóviles de alta gama). La propuesta es presentarse ante los clientes como los expertos indiscutidos en aquellos aspectos distintivos.

Sin embargo, es clave que exista una base real que respalde dicha especialidad. Algunas alternativas viables son: ofrecer soluciones poco comunes que faciliten ser percibidos como "únicos", invertir fuertemente en capacitación y certificaciones del personal, incorporar maquinaria con tecnología de punta en el segmento de enfoque, entre otras acciones que cimenten al taller como un referente confiable de solvencia.

La tercera estrategia implica brindar una propuesta de valor similar a la de los competidores en cuanto a servicio, pero construyendo activamente una imagen de marca distintiva en la mente de los clientes potenciales. Existen infinitas variantes para lograr dicha diferenciación percibida, ya sea comunicando prestigio, innovación tecnológica, experiencia y capacitación superior del personal, calidad premium, entre otros atributos convincentes.

Aunque inicialmente se trata de una distinción más superficial, la misma debe tener asidero y respaldo en acciones internas del negocio. Por ejemplo, destacando infraestructura de vanguardia, certificaciones de los técnicos o alianzas estratégicas con proveedores líderes. Cualquiera sea la orientación, es clave que la estrategia sea consistente con el segmento meta

identificado. Por ejemplo, una propuesta de liderazgo en costos sería incompatible con un mercado de vehículos de alto valor, así como una oferta premium tendría limitaciones en un público de recursos limitados.

### **5.11. Identificación del universo y población.**

El universo de investigación lo componen las personas naturales y jurídicas en el país que demandan servicios de mantenimiento y reparación vehicular. Se define entonces como población objetivo a los propietarios de vehículos livianos que circulan en la ciudad de Cuenca y que podrían requerir servicios de diagnóstico y mantenimiento electromecánico.

Este grupo constituye el mercado potencial de futuros clientes que utilizarían los servicios del nuevo taller automotriz, por lo cual entender sus necesidades y preferencias permitirá ajustar adecuadamente la propuesta de valor que se ofrecerá. Captar una parte de esta demanda impactaría positivamente en la actividad económica de las empresas.

### **5.12. Encuesta.**

La encuesta (Ver anexo 1) es aplicada a una muestra representativa de las personas que sean propietarios o tengan a su cuidado un vehículo en la parroquia Sayausí.

Cálculo de la muestra: en la ciudad de Cuenca existe una población de 505.585 habitantes según el (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos) de lo cual la parroquia Sayausí está constituida por una población de 8,392 habitantes. Con un parque automotor de 91.888 según el INEC (2022) se examinan los registros de vehículos registrados, centrándose únicamente en vehículos livianos propulsados por gasolina. Se utiliza un análisis de probabilidad y estadística diseñado para una población finita, teniendo en cuenta que la parroquia Sayausí cuenta con

menos de 10.000 habitantes. Este análisis se realiza con el objetivo de obtener información sobre la formulación del problema, y los cálculos se llevan a cabo mediante la siguiente ecuación:

$$n = \frac{N}{1 + \frac{e^2 * N - 1}{z^2 * p * q}}$$

- Definición de las variables:
- N= datos de la población7777
- N-1 = factor de correlación infinita
- n= tamaño de la muestra
- e = error de la muestra
- z = valor de la z critico o nivel de confianza
- q = probabilidad del fenómeno desconocido de no éxito de la variable

*Tabla 5: Datos numéricos de las variables*

<b>Variable</b>	<b>Datos numéricos</b>
N	1049
Z	2.327
E	0.05
P	0,95
Q	0.05

Reemplazando los datos numéricos en la ecuación 3 se obtiene:

$$n = \frac{1678}{1 + \frac{0,05^2 * (1678 - 1)}{2.327^2 * (0.8) * (0.2)}}$$

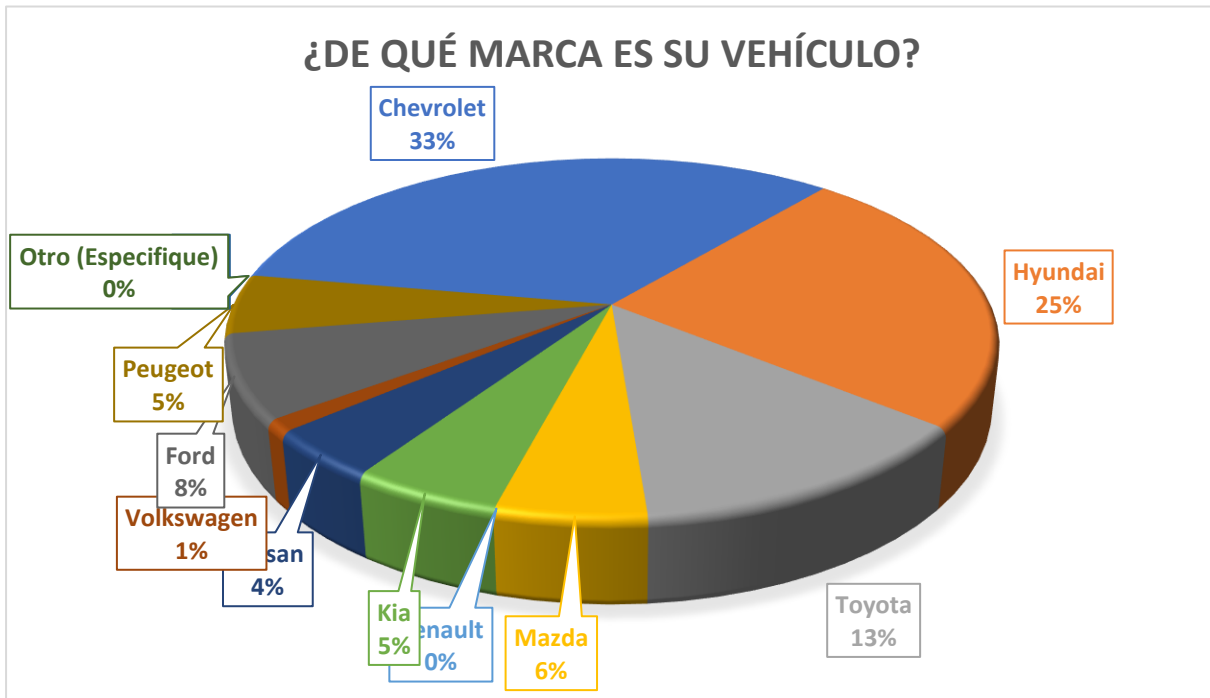
Tras aplicar la fórmula estadística correspondiente, se obtiene un tamaño muestral requerido de 93.77 unidades. Por lo tanto, para obtener resultados con el nivel de confianza y

error deseado, se debe realizar la encuesta propuesta a 94 propietarios de vehículos livianos ubicados en la parroquia de Sayausí de la ciudad de Cuenca.

### 5.13. Análisis de los resultados de las encuestas.

Para el análisis de los resultados de la encuesta se utilizará un software estadístico especializado. Esta herramienta permitirá graficar los hallazgos de forma clara y sintética, destacando visualmente los aspectos más relevantes. De este modo se podrán identificar las principales prioridades y énfasis que debería incorporar el nuevo negocio automotriz, según las preferencias y expectativas manifestadas directamente por el segmento de mercado objetivo.

*Figura 1: Pregunta No 1. ¿De qué marca es su vehículo?*



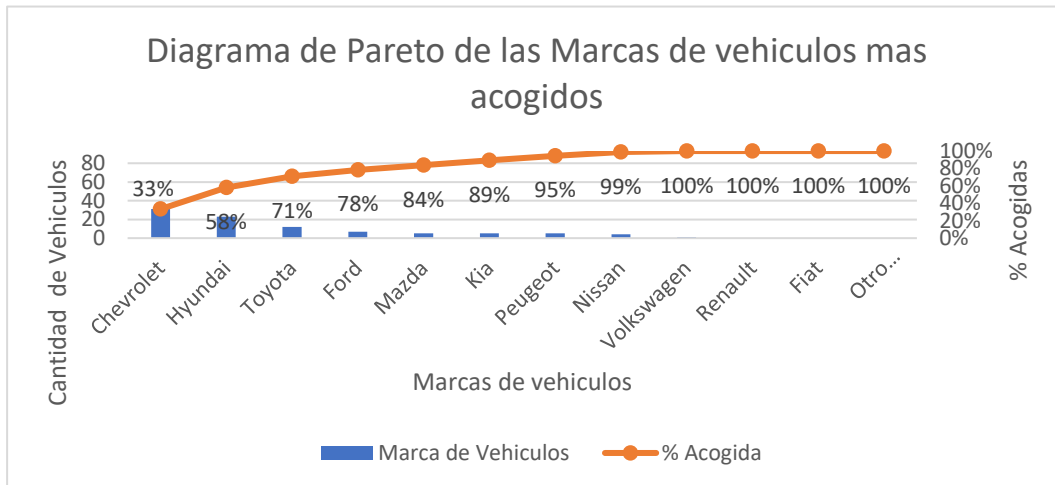
**Nota:** Base de datos.

### ANÁLISIS.



El gráfico 1 muestra que en Sayausí el parque automotor está compuesto por: 33% de marca Chevrolet, 25% Hyundai, 13% Toyota, 8% Ford, 6% Mazda y 5% Peugeot y Kia. Las marcas con menor presencia son Nissan, Volkswagen, Renault y Fiat entre el 0 y 4 por ciento. Estos resultados proveen una visión del mercado automotriz en la zona, identificando las marcas dominantes. Dicha información puede servir al sector para implementar estrategias comerciales y de marketing enfocadas en las preferencias de los consumidores locales. En general, este análisis detallado entrega datos útiles sobre el comportamiento del mercado automotriz en Sayausí.

**Figura 2:** Diagrama de Pareto de las Marcas de vehículos más acogidos.



**Nota:** Base de datos.

## ANÁLISIS

El diagrama de Pareto muestra que las marcas de vehículos más populares en Sayausí son: Chevrolet (33%), Hyundai (25%), Toyota (13%), Ford (8%), Mazda (6%), Peugeot (5%) y Kia (5%). Estas son las marcas dominantes en la parroquia Sayausí, representando porcentajes significativos de preferencia y consumo entre los habitantes. Chevrolet lidera dado que ha logrado captar la atención de los consumidores y se posiciona como una opción atractiva en el mercado automotriz, seguido por Hyundai en donde esta sus vehículos han logrado conquistar a

los usuarios a través de su diseño. Toyota también tiene una alta aceptación gracias a la durabilidad en el mercado automotriz. Otras marcas como Ford, Mazda, Peugeot y Kia tienen menor participación de mercado, pero aun así son populares en la zona. El análisis permite identificar las tendencias del mercado automotriz en cuanto a las preferencias de los consumidores de Sayausí.

**Figura 3:** Pregunta No 2. ¿Dónde realiza el mantenimiento de su vehículo?



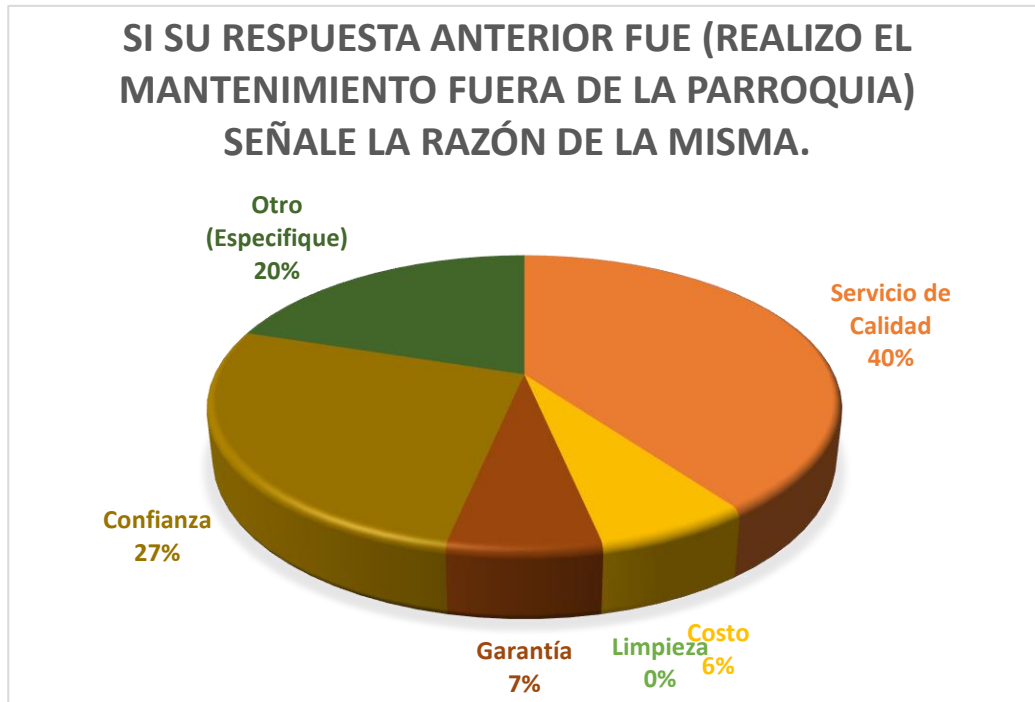
**Nota:** Base de datos.

### **ANÁLISIS.**

En el gráfico 3 se observa que, el 51% de los encuestados en Sayausí realiza el mantenimiento vehicular dentro de la parroquia, mientras que el 49% lo hace fuera. Esto sugiere que existe una oferta satisfactoria de servicios automotrices en la zona, pero también un porcentaje importante opta por lugares fuera, y, al ser casi la mitad de la muestra puede ser causado a diferentes factores como: cercanía al trabajo o mejor precio, además, los datos permiten entender las preferencias de los residentes sobre dónde efectuar el mantenimiento de

sus vehículos, resaltando que, está información puede servir para decisiones relacionadas con los servicios automotrices ofrecidos en Sayausí ya que permiten conocer las preferencias y comportamientos de los residentes en cuanto al cuidado de sus vehículos.

**Figura 4:** Pregunta No 3. Si su respuesta anterior fue (Realizó el mantenimiento fuera de la parroquia) señale la razón de la misma.



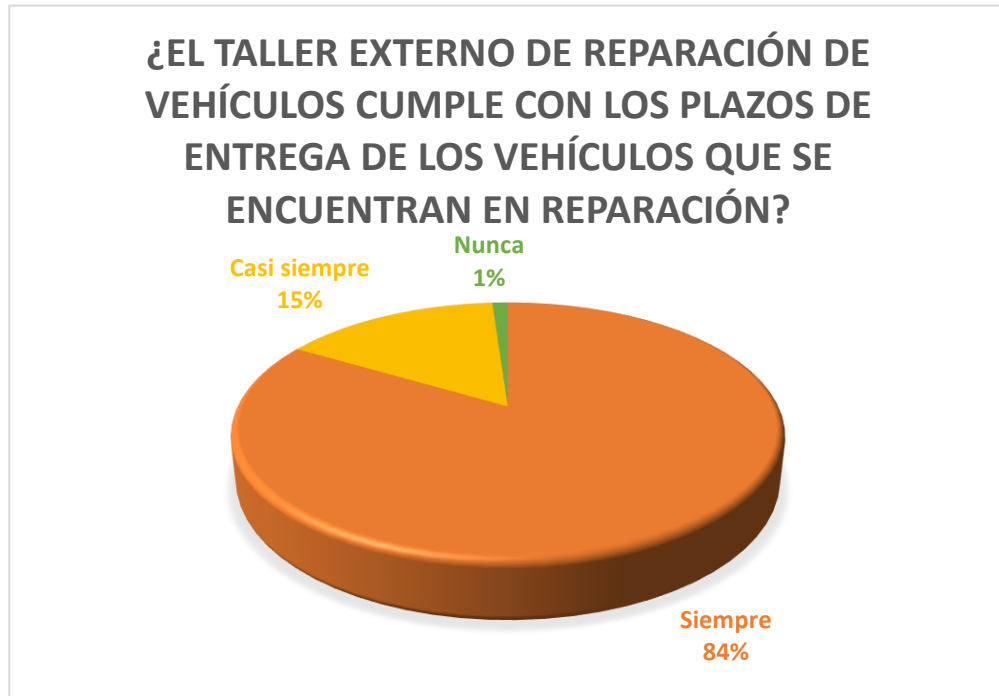
**Nota:** Base de datos.

### **ANÁLISIS.**

El gráfico 4 muestra que la principal razón por la que los habitantes de Sayausí optan por servicios de mantenimiento fuera de la parroquia es la mejor calidad del servicio (40%), la confianza en el proveedor (27%) y otras razones no especificadas (20%) también son importantes. La garantía (7%) y el costo no son tan determinantes. Estos hallazgos proveen información valiosa para que los negocios locales puedan mejorar sus servicios y adaptarlos a las necesidades y preferencias de la comunidad en áreas como calidad, confianza en el proveedor,

garantías y costos. De esta forma podrían retener más clientes locales. Esta información también es útil para desarrollar estrategias para el nuevo taller en la parroquia.

**Figura 5:** Pregunta No 4. ¿El taller externo de reparación de vehículos cumple con los plazos de entrega de los vehículos que se encuentran en reparación?



**Nota:** Base de datos.

### **ANÁLISIS.**

El gráfico 5 muestra los plazos de entrega de vehículos en los talleres externos, la mayoría (84%) de los talleres externos en Sayausí siempre cumplen con los plazos de entrega de vehículos, mientras que, un 15% casi siempre cumplen con las fechas acordadas. Solo un 1% nunca cumple con los plazos. Esto indica un alto nivel de cumplimiento de los talleres externos con las fechas de entrega comprometidas. Esta información es útil para que los residentes puedan elegir talleres confiables, además, se destaca la importancia de que los talleres sigan

esforzándose por cumplir los plazos o comunicar a tiempo cualquier retraso, dado que esto impacta la satisfacción del cliente y reputación del negocio.

**Figura 6:** Pregunta No 5. ¿Qué piensa sobre la calidad del servicio?

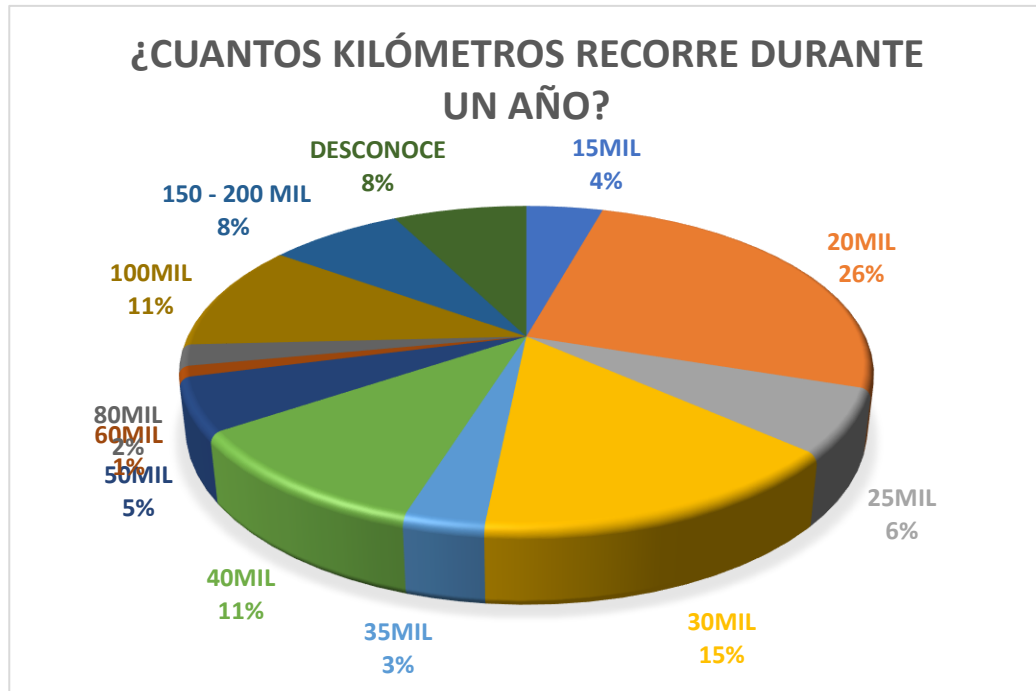


**Nota:** Base de datos.

### **ANÁLISIS.**

El gráfico 6 muestra que el 91% de los encuestados perciben que la calidad del servicio de los talleres locales es buena, un 8% la considera regular y sólo un 1% la califica como mala; esto indica un alto grado de satisfacción con la calidad del servicio, aunque existe oportunidad de mejora en ciertos aspectos para aumentar la satisfacción del cliente. Los datos proveen información útil para la toma de decisiones respecto al mejoramiento continuo de la calidad del servicio en los talleres.

**Figura 7:** Pregunta No 6. ¿Cuántos kilómetros recorre durante un año?

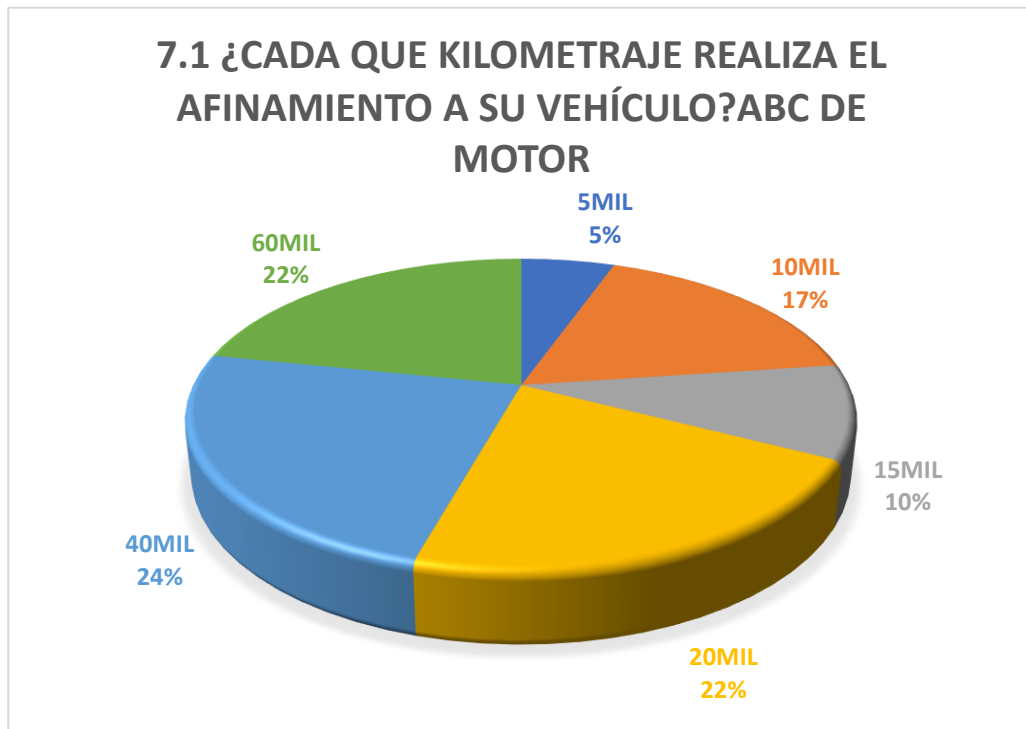


**Nota:** Base de datos.

### ANÁLISIS.

El gráfico 7 muestra que el rango más común de kilometraje anual recorrido por los habitantes de Sayausí es 15.000 km (4%), seguido por 30.000 km (15%) y 20.000 km (15%). Otros rangos frecuentes son 40.000 km (11%), 100.000 km (11%) y entre 150-200.000 km (8%). Menos comunes son los rangos de 25.000 km (6%), 35.000 km (3%), 50.000 km (5%), 60.000 km (1%) y 80.000 km (2%). Un 8% desconoce los kilómetros que recorre, es decir, existen diferentes rangos de kilometraje que son comunes entre los habitantes de la parroquia. Estos datos brindan un panorama general de los hábitos de movilidad en la parroquia, útil para la planificación y políticas de transporte en la zona.

**Figura 8:** Pregunta No 7.1 ¿Cada cuánto kilometraje realiza el afinamiento a su vehículo? ABC de motor



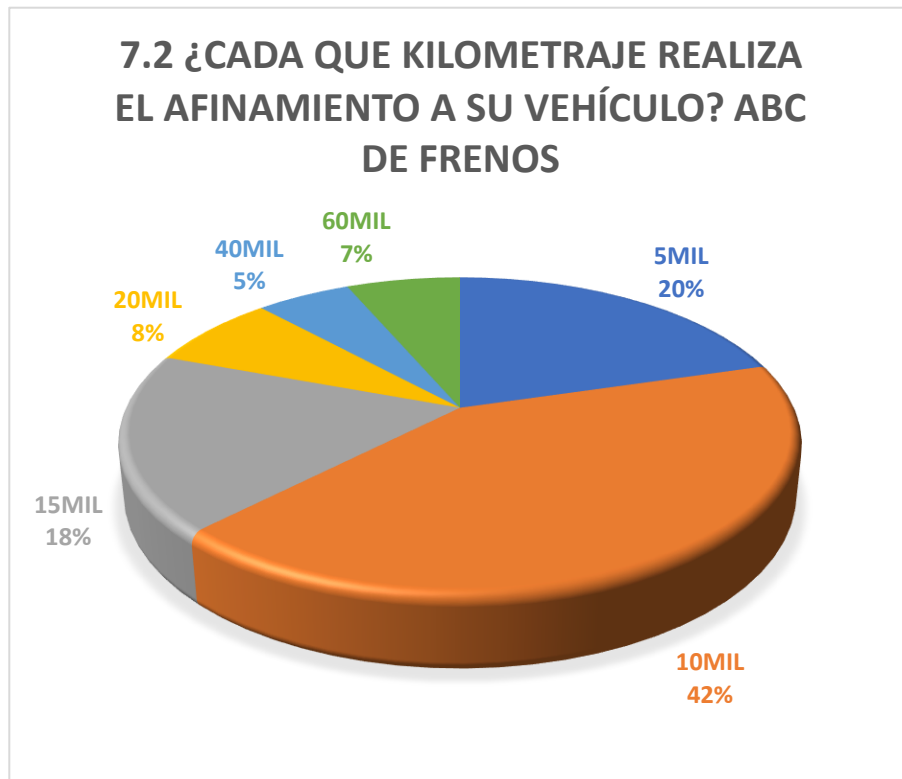
**Nota:** Base de datos.

### ANÁLISIS.

El Gráfico 8 muestra que el intervalo más común para realizar el afinamiento (ABC) de vehículos en Sayausí es a los 40.000 km (24%), seguido por 60.000 km (22%) y 20.000 km (22%), un porcentaje menor pero considerable lo realiza a los 10.000 km (17%), mientras que los intervalos menos frecuentes son 15.000 km (10%) y 5.000 km (5%). Estos datos indican una preferencia bastante uniforme entre 40.000 km y 20.000 km para el mantenimiento, con un subgrupo que prefiere intervalos más cortos (10.000 km) y otros más largos (60.000 km). Esta información sobre los hábitos de mantenimiento vehicular es de gran utilidad para planificar los servicios necesarios.



**Figura 9:** Pregunta No 7.2 ¿Cada que kilometraje realiza el afinamiento a su vehículo? ABC de frenos.

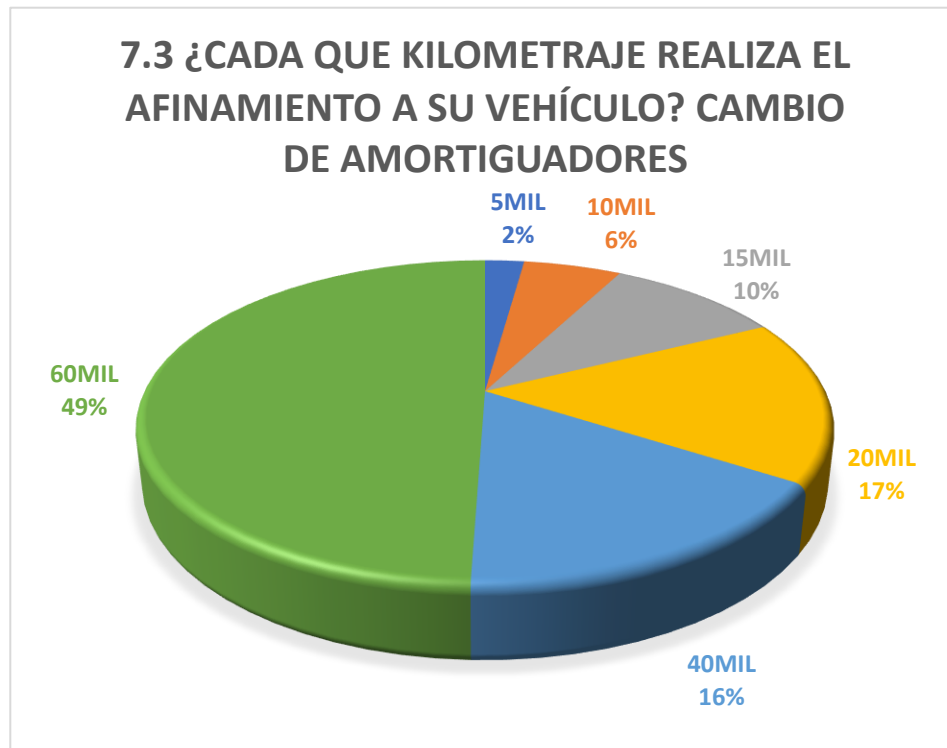


**Nota:** Base de datos.

### ANÁLISIS.

El gráfico 9 revela que el 42% realizan el afinamiento de su vehículo cada 10 mil kilómetros, por otro lado, se observa que el 20% realiza el afinamiento a los 5 mil kilómetros y a los 15 mil kilómetros el 18%. En cuanto a los intervalos de kilometraje más largos, el 7% realiza el afinamiento a los 60 mil kilómetros, mientras que el 8% lo hace a los 20 mil kilómetros y el 5% a los 40 mil kilómetros. En conclusión, los datos permiten conocer los patrones de comportamiento de los conductores en cuanto al mantenimiento de sus vehículos en la parroquia Sayausí, información valiosa para ABC de frenos y otros actores del mercado automotriz.

**Figura 10:** Pregunta No 7.3 ¿Cada que kilometraje realiza el afinamiento a su vehículo? Cambio de amortiguadores

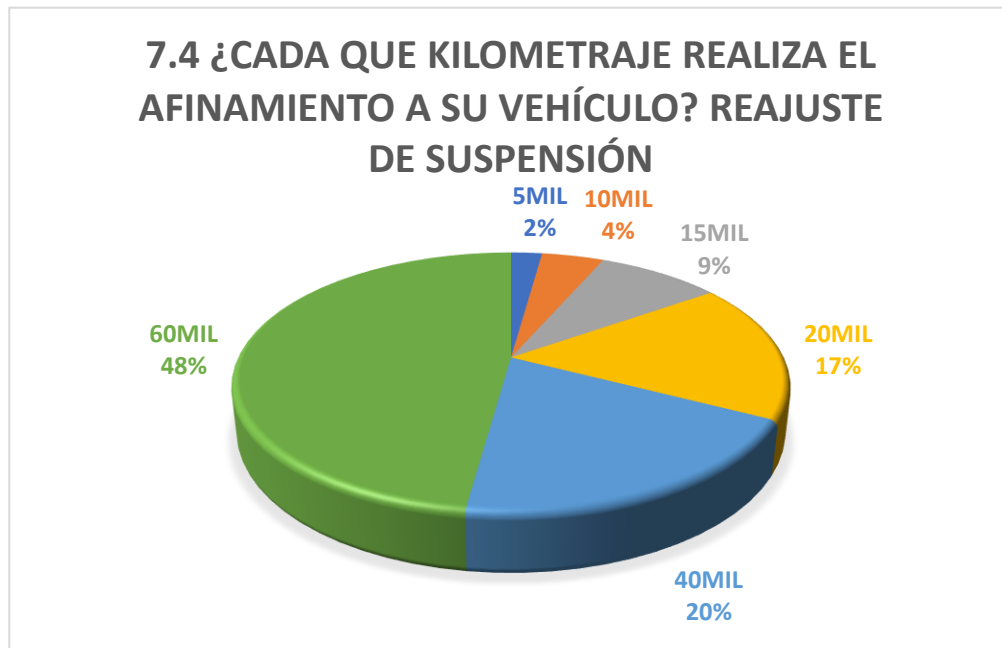


**Nota:** Base de datos.

### ANÁLISIS.

El Gráfico 10 indica que el intervalo más común para el cambio de amortiguadores en vehículos en Sayausí es a los 60.000 km representado por el 49%, seguido de los 40.000 km con un 16%, 20.000 km con el 17%, 15.000 km el 10%, 10.000 km el 6% y 5.000 km con un 2%. Estos datos proveen una referencia útil para los dueños de vehículos sobre cuándo realizar esta importante tarea de mantenimiento, crucial para la seguridad. Se recomienda seguir las pautas de los fabricantes. El análisis entrega información valiosa para decisiones informadas de mantención vehicular en la parroquia.

**Figura 11:** Pregunta No 7.4 ¿Cada que kilometraje realiza el afinamiento a su vehículo? Reajuste de suspensión.

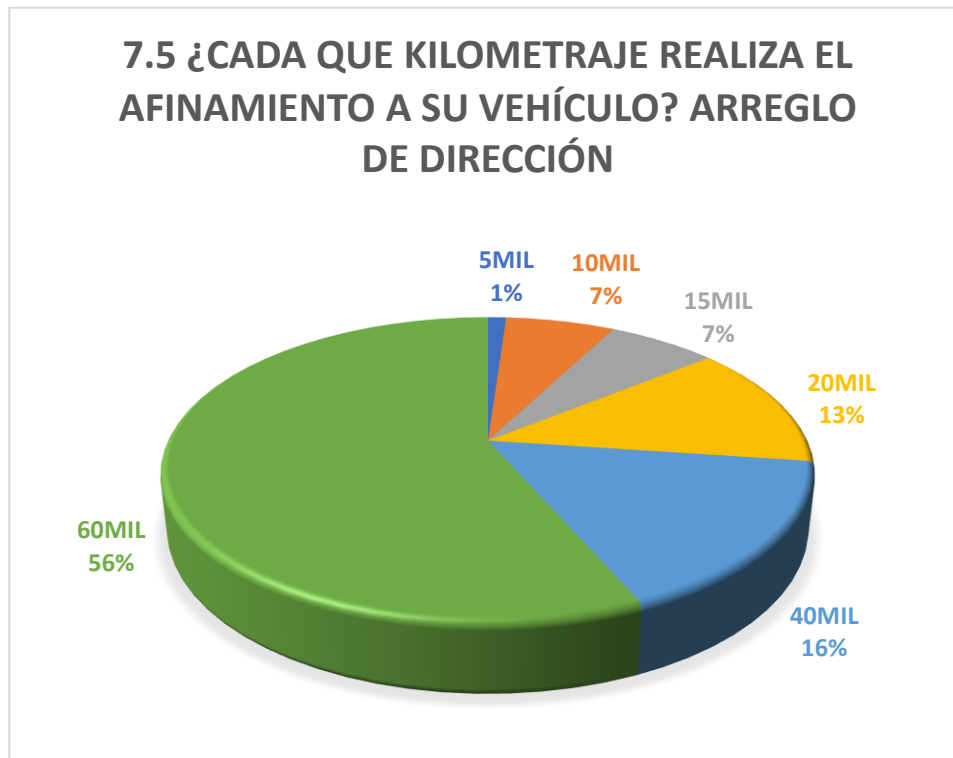


**Nota:** Base de datos.

### **ANÁLISIS.**

En el gráfico 11, se puede observar que el 48% de la población opta por realizar dicho ajuste a los 60 mil kilómetros. Por otro lado, se evidencia que el 20% lo realiza a los 40 mil kilómetros, mientras que el 17% lo hace a los 20 mil kilómetros. Asimismo, el 9% de la población lo realiza a los 15 mil kilómetros, el 4% a los 10 mil kilómetros y finalmente, el 2% a los 5 mil kilómetros. Se destaca que, este análisis permite conocer los patrones de mantenimiento y cuidado que tienen los conductores respecto a sus vehículos, lo cual puede ser útil para mejorar la calidad y seguridad del transporte en la zona.

**Figura 12:** Pregunta No 7.5 ¿Cada que kilometraje realiza el afinamiento a su vehículo? Arreglo de dirección.



**Nota:** Base de datos.

### **ANÁLISIS.**

El gráfico 12 revela información sobre los hábitos de mantenimiento vehicular de la población. En particular, se analizó el kilometraje en el que se realiza el arreglo de dirección en los vehículos. Los resultados indican que el 56% lo realiza a los 60 mil kilómetros, el 16% a los 40 mil kilómetros, mientras que el 13% a los 20 mil, por último, a los 10 y 15 mil kilómetros el 7% cada uno y 5 mil kilómetros (1%). Estos datos son importantes para los proveedores de servicios de mantenimiento vehicular, ya que les permite ajustar sus estrategias de marketing y satisfacer las necesidades de sus clientes de manera más efectiva.

**Figura 13:** Pregunta No 7.6 ¿Cada que kilometraje realiza el afinamiento a su vehículo? Cambio de kit de embrague.

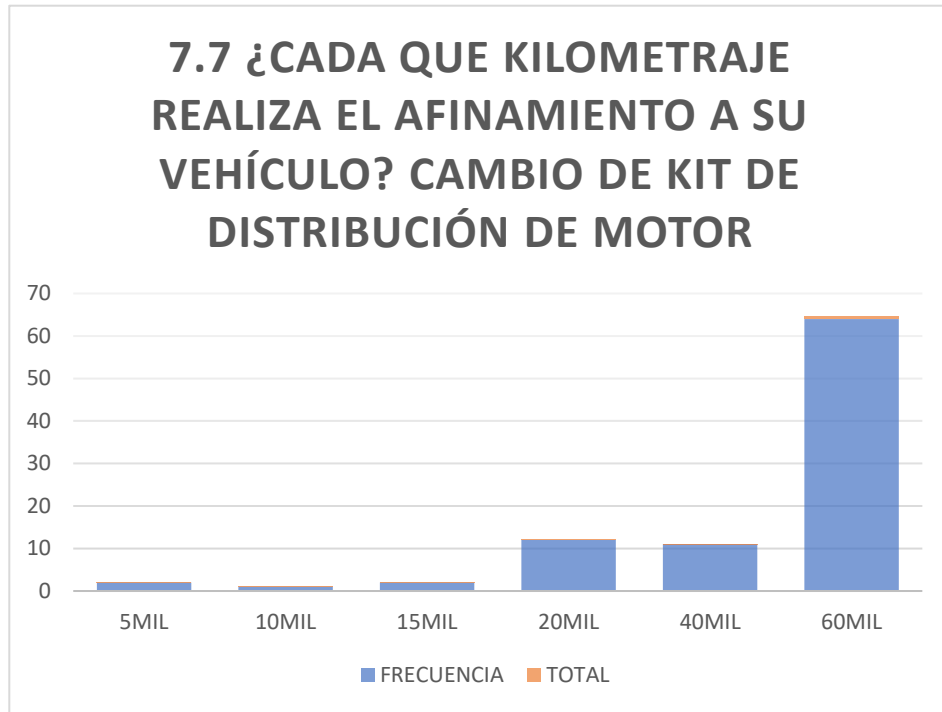


**Nota:** Base de datos.

### **ANÁLISIS.**

El análisis del gráfico 13 sobre el kilometraje en el que se realiza el afinamiento y cambio de kit de embrague en los vehículos, se observa que un 71%, realiza un reajuste de suspensión a los 60 mil kilómetros, el 10% a los 40 mil kilómetros, mientras que un 14% a los 20 mil kilómetros, el 2% a los 10 mil kilómetros y un 3% lo hace a los 15 mil kilómetros, a los 5 mil kilómetros no se registró respuesta, estos datos pueden ser utilizados para tomar decisiones informadas en cuanto al servicio de afinamiento y cambio de kit de embrague en la zona.

**Figura 14:** *Pregunta No 7.7 ¿Cada que kilometraje realiza el afinamiento a su vehículo? Cambio de kit de distribución de motor.*



**Nota:** Base de datos.

### **ANÁLISIS.**

El gráfico 14 muestra resultados sobre el kilometraje en el que se realiza el afinamiento y cambio de kit de distribución de motor, se puede observar que, un 70%, realiza el reajuste de suspensión a los 60 mil kilómetros, un 12% a los 40 mil, un 13% a los 20 mil, un 2% a los 15 mil y otro 2% a los 5 mil, solamente el 1% de la población realiza el cambio de kit a los 10 mil kilómetros. Los datos permiten tener un conocimiento más preciso sobre cuándo deben realizar el mantenimiento y evitar posibles averías.

**Figura 15:** Pregunta No 8.1 ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar (\$\$\$) por nuestros servicios? ABC de frenos.

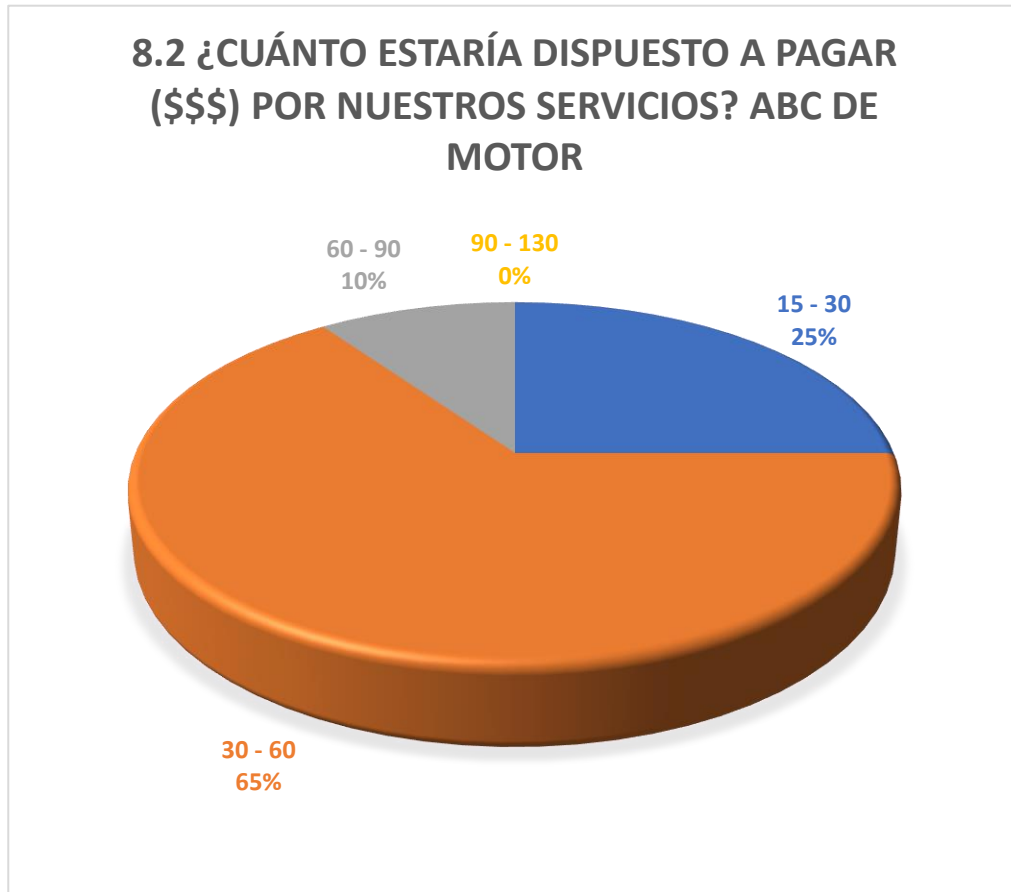


**Nota:** Base de datos.

### ANÁLISIS.

El análisis del Gráfico 15 muestra que la mayoría de usuarios (90%) estarían dispuestos a pagar entre \$15 y \$30 por el servicio de ABC de frenos en un porcentaje menor (9%) pagaría entre \$30 y \$60, mientras que sólo el 1% pagaría entre \$60 y \$90. Esto sugiere una fuerte demanda en el rango de \$15 a \$30, con un segmento adicional dispuesto a pagar más por servicios premium. Estos hallazgos son útiles para establecer estrategias de precios y segmentación de mercado para este servicio en la parroquia.

**Figura 16:** Pregunta No 8.2 ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar (\$\$\$) por nuestros servicios? ABC de motor



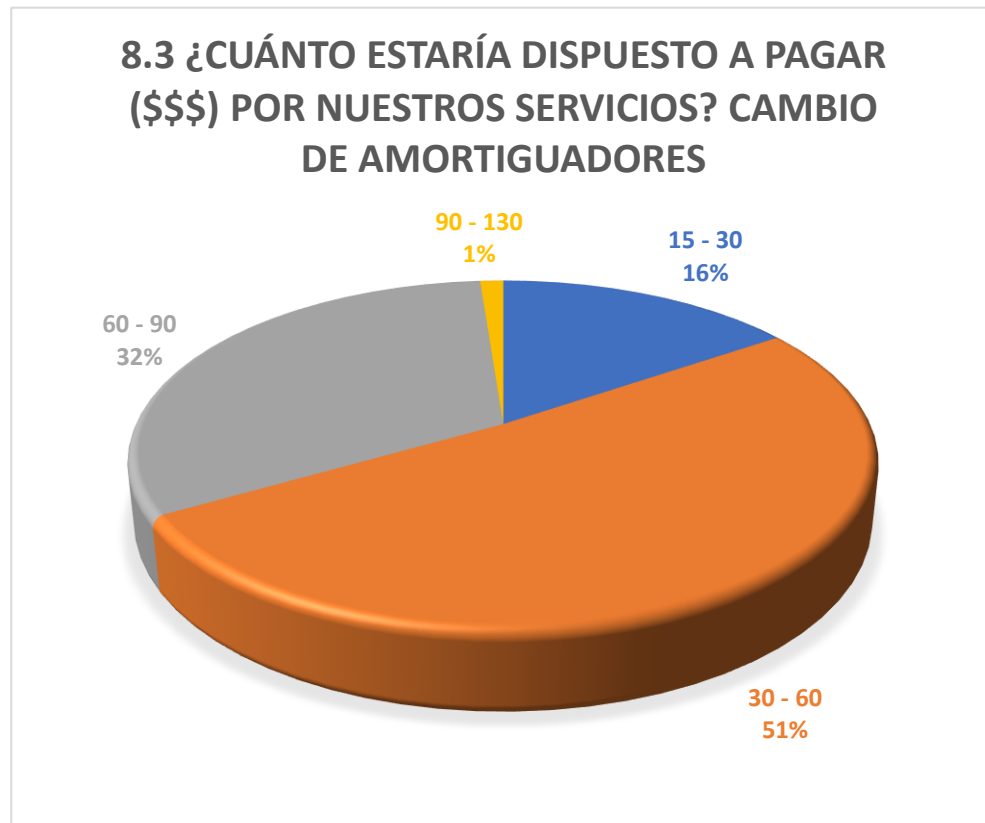
**Nota:** Base de datos.

### **ANÁLISIS.**

El Gráfico 16 indica que en Sayausí el 65% de usuarios pagaría entre \$30 y \$60 por el servicio de ABC de motor, el 25% entre \$15 y \$30, y el 10% entre \$60 y \$90. Esto revela que la mayoría prefiere pagar entre \$30 y \$60, existiendo también porcentajes importantes en los rangos inferior y superior. Estos hallazgos proveen información útil sobre la disposición al pago y preferencias de precios de posibles clientes para el servicio de ABC de motor en la zona.



**Figura 17:** Pregunta No 8.3 ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar (\$\$\$) por nuestros servicios? Cambio de amortiguadores.

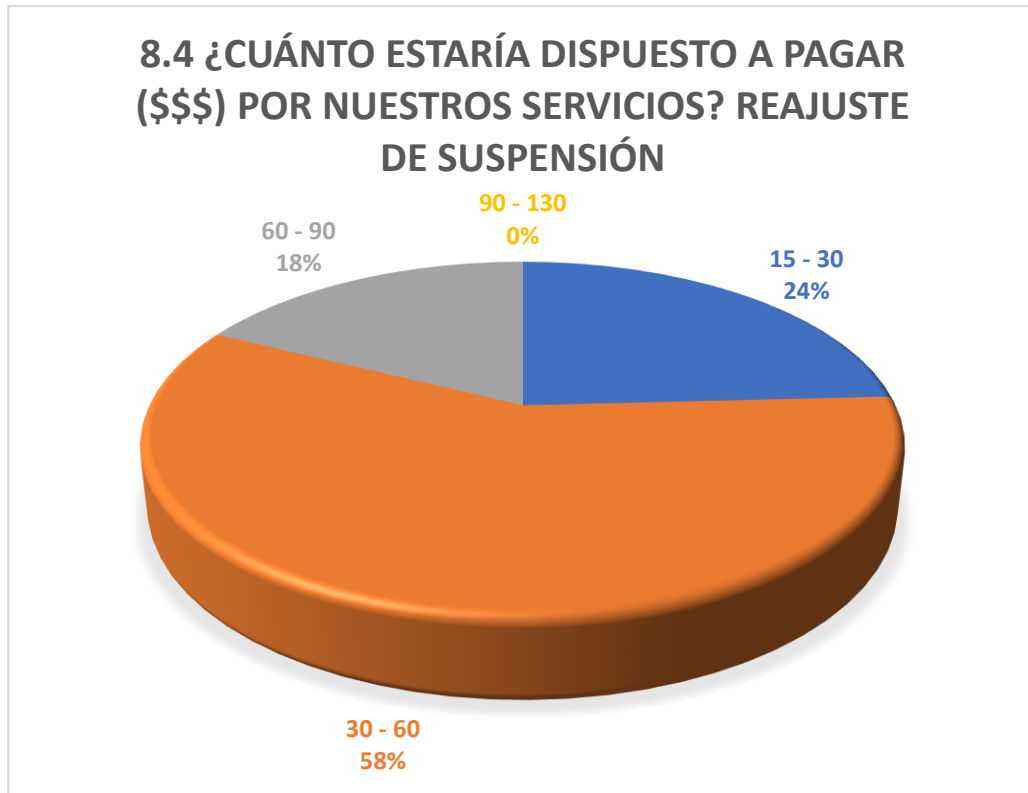


**Nota:** Base de datos.

### **ANÁLISIS.**

El gráfico 17, la mayoría de los usuarios (51%) están dispuestos a pagar entre 30 y 60 dólares por este servicio. Esto indica que existe una demanda significativa en este rango de precios, un 32% están dispuestos a pagar entre 60 y 90 dólares, esta cifra es relevante y muestra que hay un segmento de la población dispuesto a pagar un poco más por un servicio de mayor calidad, por otro lado, un 16% están dispuestos a pagar entre 15 y 30, finalmente, solo un 1% están dispuestos a pagar entre 90 y 130 dólares, la cual es bastante baja en comparación con las otras categorías y puede indicar que hay una demanda limitada en este rango de precios o que los usuarios consideran que el servicio no justifica este nivel de inversión.

**Figura 18:** Pregunta No 8.4 ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar (\$\$\$) por nuestros servicios? Reajuste de suspensión.



**Nota:** Base de datos.

### ANÁLISIS.

La grafica 18 revela la disposición de los usuarios a pagar por un reajuste de suspensión, la mayor parte de la población encuestada (un 58%) estaría dispuesta a pagar entre 30 y 60 dólares, en cambio un 24% de los usuarios estaría dispuesto a pagar entre 15 y 30 dólares, mientras que un 18% estaría dispuesto a pagar entre 60 y 90 dólares. Estos datos son de gran utilidad ya que permiten conocer las preferencias y expectativas de los usuarios en relación a este servicio, lo que puede contribuir a mejorar su oferta y satisfacer de manera más efectiva las necesidades del mercado.

**Figura 19:** Pregunta No 8.5 ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar (\$\$\$) por nuestros servicios? Arreglo de dirección.

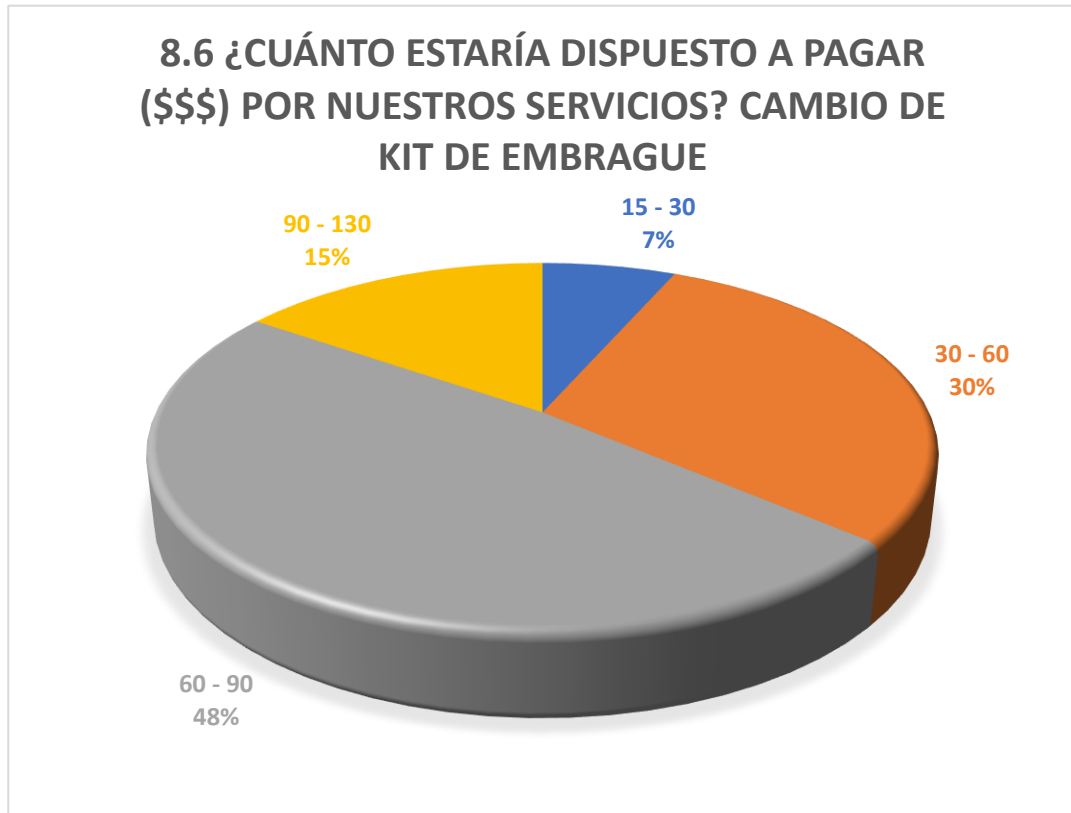


**Nota:** Base de datos.

### **ANÁLISIS.**

El Gráfico 19 muestra que, por el servicio de arreglo de dirección, el 56% de usuarios pagaría entre \$30 y \$60, el 24% entre \$60 y \$90, el 17% entre \$15 y \$30, y el 3% entre \$90 y \$130. Esto revela una clara preferencia mayoritaria por el rango de \$30 a \$60, con segmentos minoritarios dispuestos a pagar menos o más, indicando distintos niveles de demanda y disposición al pago por calidad/valor agregado. Esta información es de utilidad para la estrategia comercial y de precios.

**Figura 20:** Pregunta No 8.6 ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar (\$\$\$) por nuestros servicios? Cambio de kit de embrague.

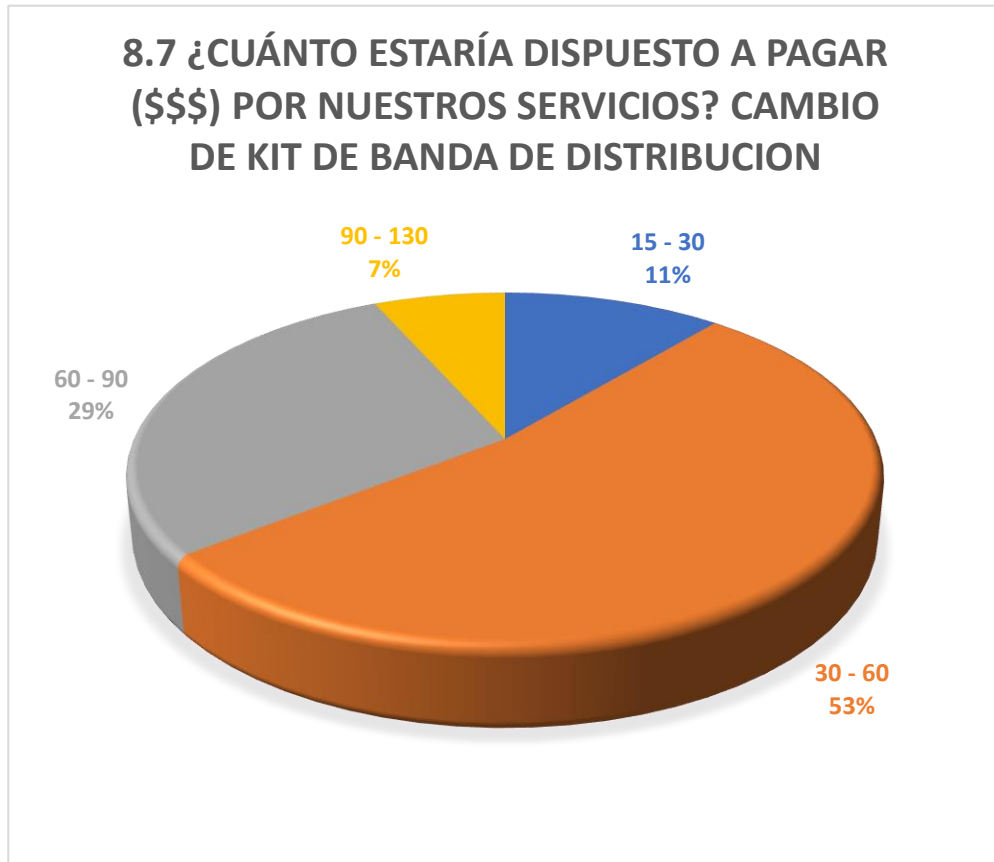


**Nota:** Base de datos.

#### **ANÁLISIS.**

De acuerdo al gráfico 20, se observa la disposición de los usuarios a pagar por un cambio de kit de banda de distribución, se muestra que la mayoría de los encuestados, un 53%, está dispuesto a pagar entre 30 y 60 dólares, en cambio, un 29% estaría dispuesto a pagar entre 60 y 90 dólares, mientras que un 11% estaría dispuesto a pagar entre 15 y 30 dólares, finalmente, un 7% estaría dispuesto a pagar entre 90 y 130 dólares, estos resultados permiten conocer la disposición de los usuarios a pagar por este servicio y ajustar los precios en consecuencia, además, el precio no es el único factor que influye en la decisión de los usuarios de contratar este servicio, por lo que es necesario ofrecer una atención de calidad y un servicio eficiente para satisfacer las necesidades de los clientes.

**Figura 21:** Pregunta No 8.7 ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar (\$\$\$) por nuestros servicios? Cambio de kit de banda de distribución.



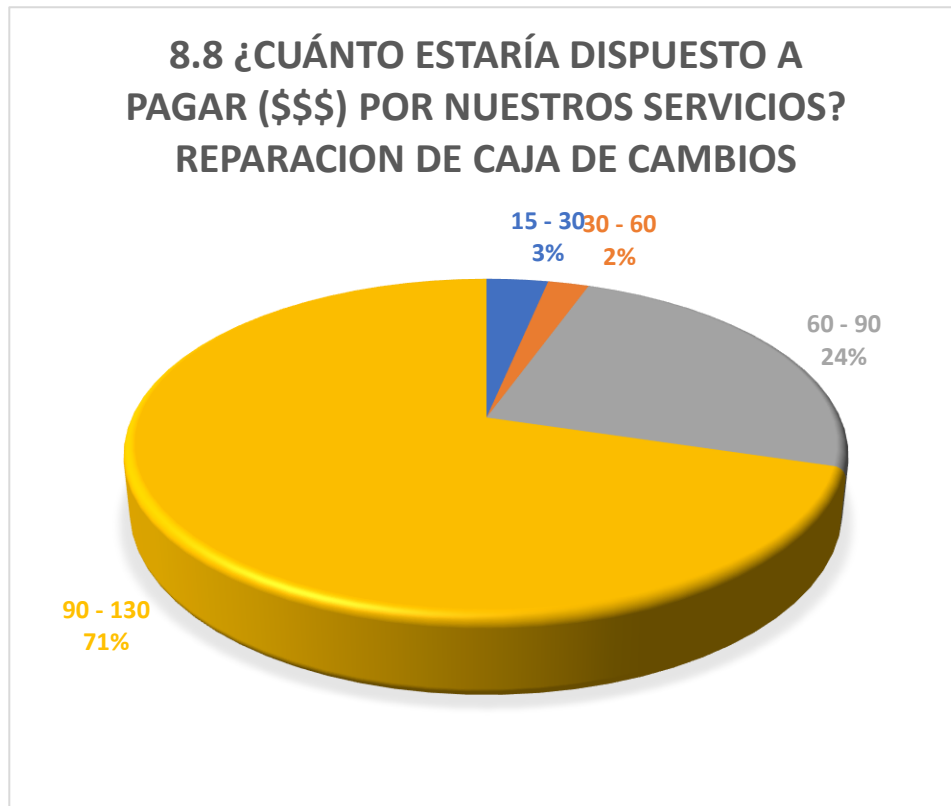
**Nota:** Base de datos.

### ANÁLISIS.

En el gráfico 21 se puede mencionar que la mayoría de los usuarios estarían dispuestos a pagar entre 30 y 60 dólares por el servicio de cambio de kit (53%), un 29% estaría dispuesto a pagar entre 60 y 90 dólares, mientras que un 11% estaría dispuesto a pagar entre 15 y 30 dólares, finalmente, un 7% pagaría de 90 a 130 dólares. Estos resultados permiten conocer mejor las expectativas y necesidades de los clientes, lo que puede servir para mejorar la oferta de servicios y ajustar los precios. Es importante destacar que estos resultados son una guía, y que la empresa

debe seguir evaluando constantemente el mercado y las necesidades de los clientes para adaptarse a los cambios y mantenerse competitiva.

**Figura 22:** *Pregunta No 8.8 ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar (\$\$\$) por nuestros servicios? Reparación de caja de cambios.*



**Nota:** Base de datos.

### **ANÁLISIS.**

El Gráfico 22 indica que, por el servicio de reparación de caja de cambios, el 71% pagaría entre \$90 y \$130, el 24% entre \$60 y \$90, el 3% entre \$15 y \$30, y el 2% entre \$30 y \$60. Esto revela que la mayoría tiene disposición a pagar en el rango de \$90 a \$130, existiendo también porcentajes menores con expectativas de pago más bajas. Estos datos permiten ajustar la estrategia de precios a las posibilidades económicas de los clientes en la zona, ofreciendo opciones acordes a sus distintos niveles de presupuesto para este servicio.

**Figura 23:** *Pregunta No 8.9 ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar (\$\$\$) por nuestros servicios? Reparación de motor.*



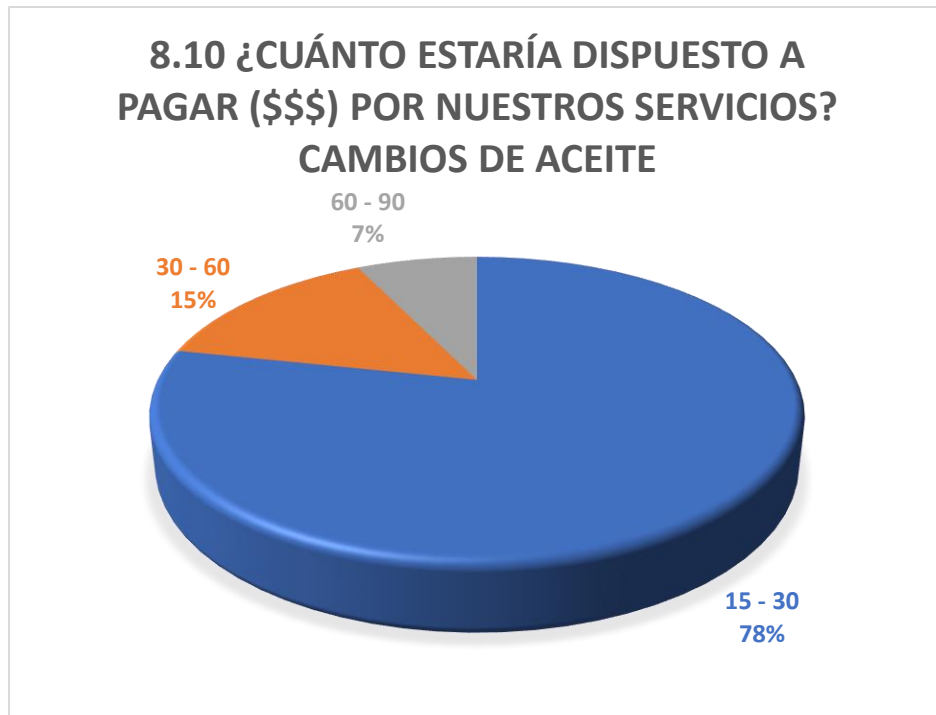
**Nota:** Base de datos.

### **ANÁLISIS.**

En el gráfico 23, se observa la disposición al pago por una reparación de motor, un 91% está dispuesta a pagar entre 90 y 130 dólares, un 3% entre 30 y 60 dólares, un 2% entre 60 y 90 dólares y un 4% pagaría entre 15 y 30 dólares. Estos resultados son relevantes para los prestadores de servicios de reparación de motores pues permiten conocer las expectativas y posibilidades económicas de sus potenciales clientes. Asimismo, pueden ser utilizados para establecer estrategias de precios que se ajusten a las necesidades del mercado y permitan una

mayor captación de clientes, también son de gran utilidad para los prestadores de servicios y pueden contribuir a mejorar la oferta y demanda en el mercado local.

**Figura 24:** *Pregunta No 8.10 ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar (\$\$\$) por nuestros servicios? Cambios de aceite.*



**Nota:** Base de datos.

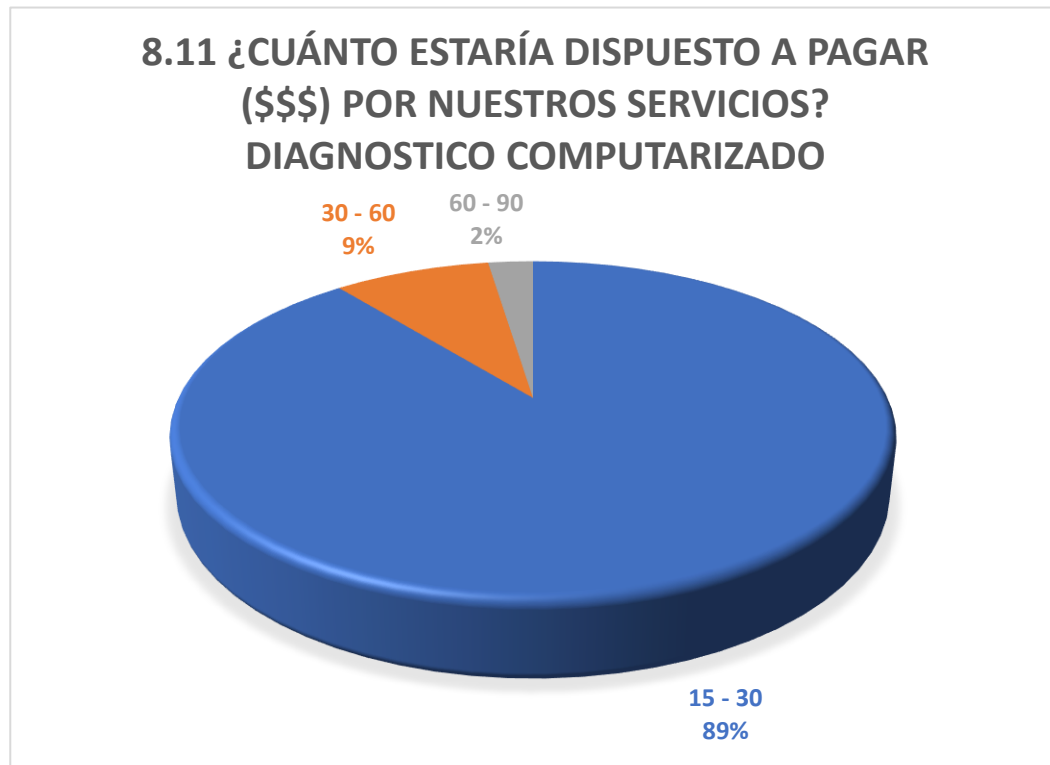
#### **ANÁLISIS:**

Se realizó un análisis detallado de los resultados sobre "¿Cuánto estaría dispuesto a pagar (\$\$\$) por nuestros servicios? Cambios de aceite". Los datos indican que la mayoría de los usuarios encuestados (78%) estarían dispuestos a pagar entre 15 y 30 dólares por un cambio de aceite en su vehículo, un 15% estarían dispuestos a pagar entre 30 y 60 dólares, mientras que solo un 7% pagaría entre 60 y 90 dólares. Estos resultados son relevantes ya que permiten



establecer una estrategia de precios adecuada y competitiva en el mercado local. Además, nos brindan información valiosa sobre las expectativas y necesidades de potenciales clientes.

**Figura 25:** *Pregunta No 8.11 ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar (\$\$\$) por nuestros servicios? Diagnostico computarizado.*



**Nota:** Base de datos.

### **ANÁLISIS.**

La gráfica anterior muestra que la mayoría de usuarios (89%) pagaría entre \$15 y \$30 por un diagnóstico computarizado, mientras que sólo un 9% pagaría entre \$30 y \$60, y un 2% entre \$60 y \$90. Esto indica que existe una clara disposición de pago mayoritaria en el rango de \$15 a \$30 para este servicio, representando una oportunidad de negocio. No obstante, existe un pequeño porcentaje que pagaría más, sugiriendo potencial para servicios premium de mayor

calidad. En conclusión, hay demanda de diagnóstico computarizado en Sayausí con precio promedio esperado de \$15 a \$30, con posibilidades de mayor precio.

**Figura 26:** Pregunta No 9. Los repuestos que usted considera que deben utilizarse en su vehículo usted considera que deben ser.



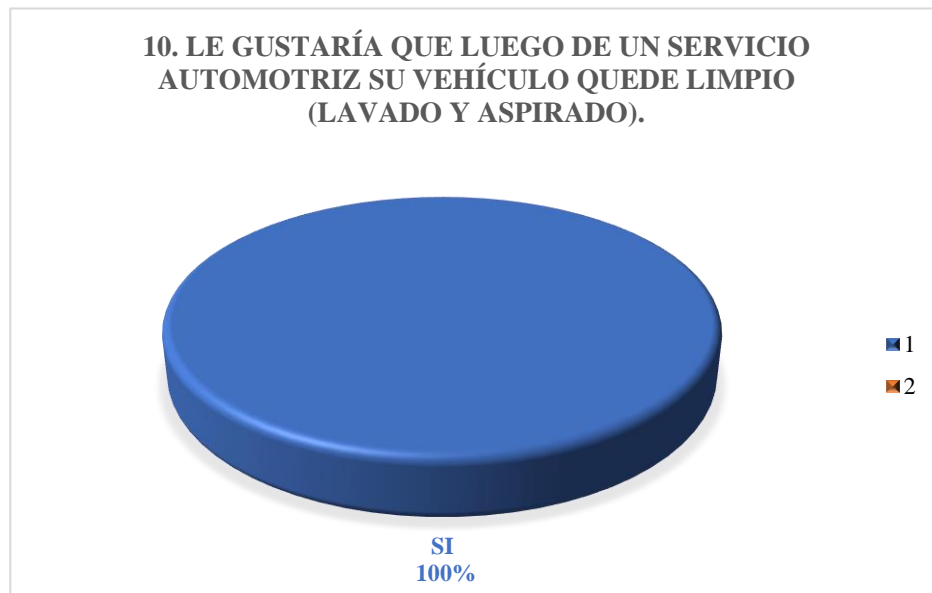
**Nota:** Base de datos.

### ANÁLISIS.

Se puede observar que existe una clara preferencia por parte de los habitantes en cuanto a los repuestos que deben utilizarse en sus vehículos., por ello, se muestra que el 73% de los encuestados optan por repuestos originales, estos pueden ser atribuidos a varios factores como: los repuestos originales ya que garantizan una mayor compatibilidad y calidad, una mayor seguridad para los ocupantes, la garantía por parte del fabricante garantizando un menor riesgo de gastos adicionales por reparaciones o reemplazos. Por otro lado, el 14% prefiere utilizar repuestos alternos en sus vehículos, estos suelen ser fabricados por terceros a un costo menor. Si bien pueden cumplir con su función básica, es importante tener en cuenta que tienen una calidad

inferior y no contar con garantía. Finalmente, el 13% de los encuestados optan por repuestos económicos, estos suelen ser de marcas genéricas a muy bajo costo. Sin embargo, es importante considerar que su durabilidad y desempeño pueden verse afectados, lo que puede resultar en gastos adicionales a largo plazo.

**Figura 27:** Pregunta No 10. Le gustaría que luego de un servicio automotriz su vehículo quede limpio (lavado y aspirado).



**Nota:** Base de datos.

### **ANÁLISIS.**

Los resultados gráficos indican que el 100% de los encuestados espera que su vehículo sea lavado y aspirado como parte del servicio luego de realizar cualquier procedimiento de mantenimiento automotriz. Esta expectativa unánime entre los propietarios representa una consideración obligatoria para el nuevo negocio, al constituirse como un requisito inherente que forma parte de la propuesta de valor para el segmento.

## **6. CAPÍTULO III: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.**

El análisis detallado de los resultados arrojados en la encuesta aplicada en la Parroquia Sayausí evidencia una expectativa unánime entre los participantes sobre recibir el servicio de lavado y aspirado de sus vehículos luego de someterlos a cualquier procedimiento de mantenimiento automotriz, tal como lo grafica el 100% obtenido en la pregunta 27. Esta tendencia manifiesta una marcada preferencia y valoración al aspecto estético y de pulcritud por parte de los propietarios de automóviles en la localidad. Denota además su interés en mantener una imagen de cuidado sobre el estado general de sus unidades.

Considerando este insight, se recomienda a los actuales y potenciales proveedores de servicios automotrices en la zona incorporar de forma consistente la limpieza profunda exterior e interior de los vehículos atendidos. Cumplir con esta expectativa permitiría incrementar la satisfacción y fidelización de clientes, al cubrir sus necesidades manifestadas y diferenciarse de talleres tradicionales enfocados netamente en aspectos mecánicos.

### **6.1. Síntesis General de los Resultados:**

De acuerdo a la información obtenida de las encuestas, se puede concluir lo siguiente:

Según los resultados obtenidos, las marcas Chevrolet, Hyundai, Toyota, Ford, Mazda y Kia concentran cerca del 90% de las preferencias en la zona. Esto brinda un panorama integral respecto a las tendencias del mercado automotor en la parroquia de Sayausí, permitiendo a los actuales y potenciales talleres mecánicos enfocar sus estrategias comerciales y de marketing. Asimismo, al detectar las marcas dominantes en la localidad, los negocios del rubro pueden adecuar sus capacidades de servicio técnico, stock de repuestos y soluciones especializadas sobre los modelos de mayor demanda.

Los resultados indican que el 51% de los encuestados realiza actualmente los mantenimientos vehiculares dentro de la parroquia de Sayausí, representando el mercado disponible. En contraste, el 49% restante prefiere talleres ubicados fuera de la localidad, priorizando la confianza y calidad en el servicio como drivers principales. Captar este segundo grupo constituido por casi la mitad de la demanda total, se posiciona como un objetivo central para los nuevos entrantes, así como para mejorar la competitividad de los proveedores existentes. Garantizar estándares superiores en términos de competencia técnica, trato personalizado, y diagnósticos certeros sobre las necesidades particulares de cada vehículo, serán aspectos obligatorios.

El estudio evidencia que las marcas Chevrolet, Hyundai, Toyota, Ford, Mazda, Peugeot, Kia, Nissan, Volkswagen, Renault y Fiat concentran los mayores porcentajes de preferencia entre los consumidores actuales y potenciales de vehículos en la zona. Específicamente, Chevrolet registra un 33% de participación, posicionándose como la opción líder en la parroquia, gracias a una propuesta de valor atractiva en términos de diseño, costo y servicios al cliente.

Le sigue de cerca Hyundai, con una cuota cercana al 58%, reflejando la positiva receptividad a la relación calidad-precio y prestaciones que entregan sus modelos. Finalmente, la tradicional solidez y confiabilidad de Toyota queda en evidencia en el 71% que manifiesta inclinación por esta marca japonesa. Su imagen de durabilidad sigue captando importantes segmentos del mercado.

El 49% de los encuestados prefiere realizar los mantenimientos fuera de la Parroquia Sayausí. Esto podría indicar cierta insatisfacción con la calidad o conveniencia de la oferta local actual para algunos segmentos. Mejorar sustancialmente los estándares de servicio se posiciona

entonces como un imperativo en la localidad. Específicamente, los talleres deben enfocarse rápidamente en:

Cumplir de forma consistente los plazos de entrega acordados con los clientes. Esto impacta directamente en su satisfacción y en la reputación del negocio. Solucionar los problemas significativos que aún persisten en la calidad del servicio brindado, desde la experiencia integral hasta la finalización efectiva de los trabajos. Ajustar la propuesta de valor a los patrones de uso y mantenimiento de los vehículos en la zona. Por ejemplo, la mayoría (42%) realiza los afinamientos cada 10 mil kilómetros.

El 84% reporta que los talleres externos a la Parroquia cumplen con las fechas de entrega acordadas. Esta rigurosidad en los plazos es un diferenciador importante. La evaluación promedio sobre la calidad del servicio recibido se ubica en "Bueno". Sin embargo, hay espacio para mejorar la experiencia integral. El 26% de los encuestados recorre un promedio de 20 mil kms. anuales, representando el segmento de uso más intensivo. Un 73% utiliza repuestos originales en los mantenimientos, denotando una inclinación hacia la calidad certificada. La mayor parte se muestra dispuesta a pagar precios considerados "justos y razonables". Esto orienta el posicionamiento tarifario. El 100% espera que el vehículo quede limpio luego del servicio. Supone una consideración obligatoria.

Efectuar el reemplazo de amortiguadores en el momento adecuado es fundamental para garantizar la seguridad vial. Se recomienda seguir las pautas de mantenimiento del fabricante. Respecto a la disposición de pago por servicios mecánicos, la mayoría de encuestados se ubica entre \$15 y \$60 USD, concentrándose en el rango de \$30 a \$60. Esto orienta la estrategia de precios y segmentación. Más allá del precio, la calidad de la atención y eficiencia del servicio son determinantes para la satisfacción del cliente. Deben priorizarse en la propuesta de valor.

En conclusión, estos insights sobre periodicidad de cambio de componentes clave, banda de precios aceptada, y relevancia de la experiencia de servicio, constituyen insumos invaluable para estructurar una oferta competitiva y alineada a las expectativas del mercado automotriz en la Parroquia.

## **6.2. Análisis de la Demanda**

Para calcular la demanda y las proyecciones, se evalúan y cuantifican las influencias que afectan la demanda del mercado del servicio, y se establece la probabilidad de contribuir a satisfacer dicha demanda. (Baca, 2013). Además, para dimensionar la demanda, el informe analiza preguntas clave de la encuesta que indagan sobre las necesidades y preferencias de los consumidores meta, estableciendo umbrales relevantes al respecto.

### **6.2.1. Proyección de la demanda.**

Para la evaluación de las previsiones de demanda se utilizan herramientas estadísticas definidas que permiten observar el comportamiento de los fenómenos en el tiempo, teniendo en cuenta una previsión quinquenal de lo que se necesita. Tan pronto como sea posible, suponga una tasa de crecimiento anual del 2,1% y calcule utilizando la siguiente ecuación:

$$df = da * (1 + i)^n$$

Definición de Variables:

*df*=demanda final

*da*=demanda actual

*i*=tasa de crecimiento (%)

*n*=número de años

Para determinar la previsión de demanda se tienen en cuenta los siguientes datos según la Tabla 10:

$$df = 1.678 * (1 + 2.1)^1$$

Haciendo cuentas nos da 1.715, que se detalla en la siguiente tabla 6, que incluye los valores de pronóstico a 5 años.

**Tabla 6:** *Proyección de la demanda para 5 años*

N° de Años	Proyección de la demanda
2023	1678
2024	1715
2025	1752
2026	1790
2027	1829
2028	1869

**Nota:** Autora

### **6.3. Análisis De La Oferta**

Los resultados de la encuesta que evidencian brechas en la oferta actual son relevantes para dimensionar la oportunidad disponible. Específicamente, se determinó que sólo el 51% de los demandantes realiza actualmente los mantenimientos vehiculares dentro de la Parroquia Sayausí. Tomando entonces una demanda esperada de 1.678 servicios anuales en la zona, y aplicando este porcentaje del 51% que sí atiende localmente su necesidad; se obtiene que la oferta interna actual cubre solamente 856 requerimientos al año. Esta cifra representa la base de demanda insatisfecha, o mercado disponible para nuevos entrantes con propuestas llamativas



para los consumidores. Captar parte de este déficit de atención traccionará el crecimiento de cualquier emprendimiento que decida competir en este segmento.

### **6.3.1. Proyección de la oferta**

Para evaluar las proyecciones del negocio se utilizarán herramientas de análisis estadístico, que permiten observar el comportamiento histórico del mercado automotriz a lo largo del tiempo. Específicamente, se consideran los pronósticos quinquenales sobre la demanda esperada de servicios de mantenimiento vehicular en la zona. Tomando como base un crecimiento estimado del 2.1% anual, se plantean las siguientes ecuaciones:

$$of = Oa * (1 + i)^n$$

Definición de Variables:

*of*=oferta final

*Oa*=oferta actual

*i*=tasa de crecimiento (%)

*n*=número de años

Se sustituyen los datos numéricos en la siguiente ecuación teniendo como resultado lo siguiente:  $of=856*(1+2.1\%)^1$

Estas expresiones matemáticas modelan la evolución proyectada del número de servicios requeridos para los próximos 5 años. Los supuestos de variación anual se sustentan en el estudio de tendencias locales e indicadores relacionados al parque automotor circulante. Para determinar la previsión de entrega se tienen en cuenta los siguientes datos según la Tabla 7:

*Tabla 7: Proyección de la oferta para 5 años*

<b>N° de Años</b>	<b>Proyección de la demanda</b>
2023	856
2024	875
2025	894
2026	913
2027	933
2028	953

**Nota:** Autora

#### **6.4. Proyección De Demanda Insatisfecha**

Para evaluar la demanda no satisfecha o el mercado disponible para nuevos competidores, se emplea un cálculo matemático que implica restar la oferta actual de la demanda total proyectada. Según las proyecciones quinquenales previamente elaboradas, se estimó una demanda potencial de 1,678 servicios anuales en la zona. Sin embargo, la oferta interna existente solo cubre 856 casos según los datos recopilados.

Por lo tanto, al restar la demanda total menos la oferta existente, se obtiene una diferencia de 822 servicios anuales que representan una oportunidad aún no atendida en la Parroquia. Dicho de otra forma, la demanda esperada supera la disponibilidad de proveedores, tal como se muestra en la Tabla 8.

*Tabla 8: Proyección de la demanda en 5 años*

<b>N° de Años</b>	<b>Proyección de la demanda</b>	<b>Proyección de la oferta</b>	<b>Demanda insatisfecha</b>
<b>2023</b>	1678	856	822
<b>2024</b>	1715	875	840
<b>2025</b>	1752	894	858
<b>2026</b>	1790	913	877
<b>2027</b>	1829	933	896
<b>2028</b>	1869	953	916

## **6.5. Departamentalización De La Empresa.**

### **6.5.1. Departamento de Recursos Humanos.**

El talento humano constituye el activo más valioso de cualquier organización, y se vuelve aún más estratégico cuando la propuesta de negocio se basa en la diferenciación a través de la excelencia en el servicio. En esta línea, el contacto permanente entre empleados y clientes es la piedra angular para materializar una experiencia de calidad superior.

Motivar a los colaboradores e inculcar sólidamente la cultura e identidad corporativa, se transforman entonces en un imperativo. Nuestro enfoque radica precisamente en proveer atención personalizada y capacitación continua al capital humano, entendiéndolo como el cimiento que sustenta la ventaja competitiva y garantiza consistencia en la experiencia integral al cliente.

Para viabilizar este estándar, se trabajará arduamente en la organización interna, con roles y responsabilidades claramente delineados. Asimismo, se monitorearán canales de comunicación y retroalimentación efectivos, que permitan la mejora sostenida en cada punto de contacto.

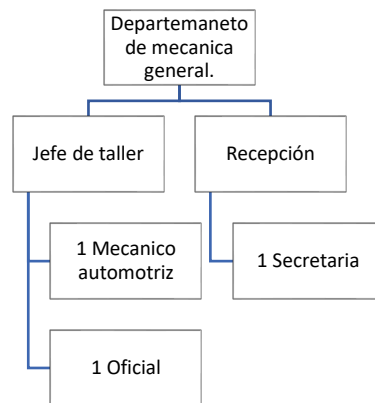
### **6.5.2. Determinación de las necesidades de personal de la empresa.**

Para el comienzo de la actividad, se necesitan cubrir los siguientes puestos:

- 1 Jefe del taller.
- 1 Mecánicos automotriz
- 1 Oficial de mecánica
- 1 secretaria

### 6.5.3. Organigrama de la empresa.

*Ilustración 9: Organigrama del Taller “GALARZA BERMEO”.*



**Nota:** Autora

### 6.5.4. Departamentos que componen la empresa y funciones de cada uno

**Gerencia General:** Supervisa la dirección integral del negocio, gestionando óptimamente los recursos financieros, humanos, materiales y logísticos para garantizar la sustentabilidad y crecimiento.

**Administración y Finanzas:** Coordina la óptima ejecución de procesos administrativos y el desempeño de métricas financieras, asegurando un manejo eficiente de recursos y correcta planificación operativa.

**Recepción:** Gestiona la atención personalizada de clientes y visitantes. Toma los requerimientos sobre sus vehículos y canaliza soluciones de forma ágil y eficiente. También recibe y asiste a proveedores y socios comerciales.

Mantenimiento: Asegura la limpieza, orden y condiciones óptimas de infraestructura e instalaciones del taller en todas sus áreas.

Taller Mecánico: Ejecuta las labores de diagnóstico, revisión y soluciones para las solicitudes y trabajos pendientes sobre los vehículos atendidos.

Departamentos Técnicos: Compuestos por especialistas en Mecánica General, Electricidad/Electrónica, Suspensión/Dirección, entre otras especialidades según el requerimiento de los vehículos asistidos.

Seguridad: Salvaguarda integral de instalaciones, bienes materiales, datos sensibles y seguridad de colaboradores y visitantes mediante vigilancia presencial y sistemas tecnológicos afines.

#### **6.5.5. Definición de los puestos de trabajo.**

##### **a.- Gerente del taller.**

En la fase inicial de operación, el propietario de la empresa ocupará este puesto, y más adelante se ajustarán las necesidades de la empresa según sea necesario. Se busca a una persona con amplia experiencia en administración empresarial y conocimientos generales en el ámbito automotriz, respaldada por una titulación en Empresas, Administración y Finanzas.

Funciones y responsabilidades:

- Encargado de la contratación y formación de empleados si es necesario.
- Supervisará todas las acciones y procedimientos en el taller, asegurando altos estándares de calidad para la satisfacción de clientes.
- Desarrollará estrategias para atraer más clientes mediante descuentos y promociones.
- Organizará y planificará turnos y horarios de empleados, registrando las horas trabajadas para la gestión de salarios.

- Realizará seguimiento de insumos, materiales, repuestos y productos para reposición, contribuyendo a mantener un servicio de excelencia y elaborando informes anuales.
- Responsable de pagar a proveedores y gestionar los cobros de clientes, revisando mensualmente depósitos y pagos.
- Llevará un control e inventario de todos los bienes, maquinarias y productos en el taller, gestionando las compras de productos.
- Atenderá a los clientes con amabilidad y atención, asesorándolos en sus necesidades para garantizar una experiencia satisfactoria en la reparación de sus vehículos.

**b.- Administrador comercial.**

Debe e busca una persona con habilidades organizativas y enfoque en resultados, siendo esencial contar con educación universitaria en ciencias empresariales, administración y dirección de empresas, o económicas. Se requiere experiencia en tareas administrativas, así como en la coordinación de equipos, con un sólido conocimiento contable.

Responsabilidades:

- Encargado de las transacciones de compra y venta de la empresa.
- Desarrollo y supervisión del presupuesto de tesorería.
- Administración de cobros.
- Gestión de pagos y liquidación de impuestos.
- Colaboración en la elaboración de informes económico-financieros.
- Liquidación de nóminas.

- Cálculo general de estadísticas empresariales.

**c.- Recepcionista:**

Se requiere habilidad en la comunicación y un trato amable con los clientes. Se valorará la elegancia, la educación, la amabilidad y la capacidad para resolver situaciones diversas. En cuanto a la formación y experiencia, se busca profesionales con experiencia, graduados en comercio y administración de empresas del sector, y se considera indispensable un nivel medio de inglés.

Responsabilidades:

- Recepción y orientación de los clientes al llegar al taller.
- Atención de consultas tanto en persona como por teléfono, proporcionando información a quienes lo soliciten.
- Encargado de recopilar información sobre la satisfacción de los clientes y posibles mejoras en el taller.

**d.- Jefe del taller:**

Se busca un individuo con capacidad organizativa y orientación hacia el logro. Es necesario contar con formación universitaria en campos como Ingeniería, mantenimiento u otros similares. Se requiere experiencia en tareas administrativas y en la coordinación de equipos de trabajo relacionados con la mecánica automotriz en general. Este individuo tendrá la responsabilidad de gestionar las actividades del taller mecánico, así como las instalaciones y el equipo en el área de trabajo, reportando directamente al Gerente del taller.

Funciones y responsabilidades:

- Establecerá un sistema de reparaciones con planificación y por especialidad, verificando que los trabajos se hagan a tiempo, en forma eficiente y efectiva, además de ahorro de los recursos.
- Es el encargado de mantener la operatividad de todos los sistemas, equipos y accesorios industriales que posee el taller, utilizando para ello al personal que conforma los departamentos.
- Planea, dirige y supervisa la realización de los trabajos.
- Hará diariamente recorridos por todas las instalaciones para revisar el correcto trabajo y el funcionamiento de los sistemas.
- Supervisará la aplicación de las normas de seguridad y el correcto uso del equipo de seguridad.
- Elaborará el "Check List" para las reparaciones.
- Difunde entre su personal, procedimientos para la seguridad industrial.
- Supervisará el correcto funcionamiento de los sistemas y maquinarias del taller.
- Distribuye trabajos a su personal y supervisa la realización y calidad de los trabajos.

**e.- Mecánico automotriz:**

Es el encargado, bajo las órdenes del jefe de taller, de efectuar todas las reparaciones y mantenimientos solicitados por los clientes. Deberá tener estudios y competencias formales en mantenimiento, mecánica, preferiblemente grado técnico.

Funciones y responsabilidades:

Bajo órdenes del jefe de taller hará:

- Reparaciones y mantenimientos mecánicos en general.



- Atender quejas y solicitudes de clientes.
- cuidará de todos los materiales, equipos, herramientas y repuestos a su cargo.

**f.- Auxiliar de mecánica:**

Es el encargado, bajo las órdenes del jefe de taller y del mecánico automotriz, de colaborar con todas las reparaciones y mantenimientos solicitados por los clientes. Deberá tener estudios y competencias formales en mantenimiento, mecánica, preferiblemente grado técnico.

Funciones y responsabilidades:

Bajo órdenes del jefe de taller y del mecánico automotriz hará:

- Apoyar las reparaciones y mantenimientos mecánicos en general.
- Cuidará de todos los materiales, equipos, herramientas y repuestos a su cargo.

**g.- Aseadora:**

Es responsable de la limpieza correcta de las áreas que le sean encomendadas, en especial la recepción, baños y demás sectores de uso de los clientes. Deberá poseer conocimientos y experiencia en limpieza, trato con los clientes, habilidades de comunicación y buena presencia.

Funciones y responsabilidades:

- Limpieza exhaustiva de las áreas de uso de los clientes y visitantes.
- Verificar el funcionamiento de focos y aparatos eléctricos.
- cumplir con las tareas que le encomiende el Gerente del taller y el Administrador comercial.

**h.- Vigilante:**

Es el encargado de la vigilancia y seguridad de todas las áreas del taller y sus alrededores inmediatos. Depende del Gerente del taller. Deberá tener un título en vigilancia y seguridad de

instalaciones, en algunos casos se pueden aceptar certificaciones y experiencia equivalente. Es esencial que posea habilidades de protección y seguridad, conocimientos avanzados en protección de huéspedes y áreas.

Funciones y responsabilidades:

- Conocer a la perfección todas las áreas del taller.
- Evita la entrada al taller de personas desfavorables.
- Realizará recorridos periódicos por todas las áreas del taller.
- Encargado de la vigilancia de la entrada y salida de clientes y empleados.
- Reporta al Gerente del taller cualquier novedad o hecho especial.
- Verificar siempre la seguridad física de las instalaciones, equipos, maquinarias y todo lo que se encuentre dentro del taller.

#### **6.5.6. Descripción del proceso de captación y selección de personal.**

Las necesidades y ofertas de trabajo se envían al mercado para acercarse a los posibles candidatos que mejor se ajusten al perfil requerido. Estos son los métodos que utilizamos al contratar empleados:

Portal de Internet profesional.

Sitio web del taller.

La duración de la etapa de reclutamiento y selección variará según las demandas actuales. Esto se debe a la importancia de encontrar el especialista más idóneo para cada posición, y garantizarlo implica dedicar tiempo a recibir currículos, realizar pruebas de selección y llevar a cabo entrevistas personales. Seguimos el método que se describe a continuación:

- Plataformas profesionales en línea: Dada la evolución tecnológica, resultará beneficioso emplear estas plataformas, como motores de búsqueda, mediante foros de empleo en línea o páginas especializadas, para identificar individuos con experiencia en el ámbito.
- Sitio web del taller y redes sociales: La página web del taller y otras plataformas de redes sociales no solo contendrán información general sobre la empresa y sus servicios, sino que también servirán como canales de atracción, permitiendo a los interesados enviar sus currículos y consultar oportunidades laborales.

Una vez que los currículos son recibidos, se llevará a cabo una preselección y filtro, descartando aquellos que no se ajusten al perfil buscado. Los currículos restantes se mantendrán archivados en la empresa. Si el candidato satisface los requisitos en la primera fase, el siguiente paso implica la realización de pruebas específicas, adaptadas a la posición. Estas pruebas pueden incluir evaluaciones psicológicas, pruebas de habilidades lingüísticas y, principalmente, entrevistas personales con la gerencia. Se notificará al candidato una vez que se confirme que ha superado ambas pruebas. Los contratos son de tipo indefinido, y la duración del período de prueba varía según la categoría del empleado.

#### **6.5.7. Tipo de contrato que se aplicará en la empresa.**

De acuerdo a lo que expresa Robalino (2015), de entre los 21 modelos de contratos laborales disponibles en el portal web del Ministerio de Trabajo, se elige el contrato indefinido. En este tipo de contrato, una persona se compromete a ofrecer sus servicios legítimos y personales bajo la supervisión de otra entidad, a cambio de una compensación acordada mediante el convenio, la ley, el contrato colectivo o la práctica habitual.

Según Conforme al código de trabajo, los elementos esenciales del contrato incluyen las partes involucradas, el objeto del acuerdo, la relación de dependencia, la remuneración y la duración del mismo. El contrato debe detallar:

- La naturaleza del trabajo.
- El método de ejecución.
- La remuneración basada en unidades de tiempo o trabajo.
- La ubicación específica para llevar a cabo la labor u obra.
- El plazo acordado.
- La cantidad y modalidad de pago.
- Las posibles sanciones y su método de determinación.
- Las garantías.
- Los procedimientos para poner fin a la relación laboral.

Dentro de los siguientes treinta días, se realizará el registro correspondiente ante la Inspección del Trabajo de la misma jurisdicción, y se otorgarán copias a aquellos que lo soliciten.

#### **6.5.8. Contrato de trabajo y nómina de un empleado.**

Tal y como lo requiere el sitio web del Ministerio del Trabajo (2019), con el fin de ofrecer un servicio rápido, en línea y seguro, el Ministerio, mediante la plataforma Sistema Único de Trabajadores (SUT), pone a disposición de empleadores tanto del sector público como privado, las plantillas de contrato que les facilitarán la generación automática de los contratos respectivos.

El procedimiento, que lleva aproximadamente ocho minutos para el empleador, consiste en los siguientes pasos:

- Acceder al Sistema Único de Trabajo SUT (<http://sut.trabajo.gob.ec>) mediante el nombre de usuario y la contraseña.
- Seleccionar el módulo "Datos del Trabajador y Actas de Finiquito".
- Elegir la opción "Datos del Trabajador".
- Hacer clic en "Ingreso de Datos del Trabajador".
- Aceptar los términos y condiciones.
- Ingresar los datos del trabajador.

Una vez que la información está ingresada, se puede previsualizar el contrato de trabajo para confirmar que los datos son correctos. Para finalizar el proceso, se debe acceder a la opción de guardar e imprimir el contrato laboral.

## **7. Capítulo IV: Ventas Y Plan De Marketing.**

### **7.1. Nombre y logo de la empresa.**

**TALLERES GALARZA BERMEO** se destaca como un servicio especializado en electromecánica automotriz, ofreciendo soluciones precisas a los problemas de los vehículos de sus clientes.

### **7.2. Logotipo de la empresa.**

El logotipo de **TALLERES GALARZA BERMEO** no solo comunica, sino que se convierte en la piedra angular de su identidad visual. Es la primera impresión, la conexión instantánea con el espectador, estableciendo la base para la percepción de la marca (Figura 4).

Más que un mero símbolo, el logotipo es la voz visual que pronuncia el nombre comercial y proclama la especialización en electromecánica. Siendo así, se busca que, con este, se logre contar la historia de la empresa de manera visual y memorable. Es por ello que la elección de colores y formas no es arbitraria; cada elemento se selecciona con precisión para transmitir confianza, seguridad, tecnología y, profesionalismo que, junto a las formas geométricas pueden sugerir precisión y eficiencia en la electromecánica.

*Ilustración 10: Logotipo de “TALLERES GALARZA BERMEO”.*



**Nota:** Autora

### **7.3. Misión, visión y valores.**

Esta iniciativa empresarial surge de manera estratégica al identificar un mercado en expansión, especialmente en el contexto post pandemia, donde las personas buscan retomar actividades y mejorar su calidad de vida, utilizando sus vehículos como una extensión de su espacio personal. La realidad actual resalta la importancia de los desplazamientos individuales, generando una demanda creciente de servicios de mantenimiento y reparación para vehículos particulares.

En este contexto, la propuesta de negocio se posiciona como una solución integral al consolidar en un solo lugar todas las facilidades necesarias para la reparación y atención multimarca de vehículos, por ello, se ha establecido la misión de la empresa, la visión

corporativa y los valores que deben cultivarse para mantener un negocio exitoso y en sintonía con las expectativas de la sociedad.

**Misión:**

En nuestro taller “*TALLERES GALARZA BERMEO*”, nos comprometemos a ser la primera elección de los propietarios de vehículos en busca de servicios de mantenimiento y reparación. Buscamos ofrecer soluciones automotrices integrales y de alta calidad, respaldadas por un equipo de profesionales altamente capacitados. Se plantea una matriz de evaluación cualitativa que permitirá garantizar, en cierta medida, que la misión refleje la finalidad del servicio y cumpla con los objetivos planteados:



*Tabla 9: Matriz de evaluación cualitativa de la misión*

<b>Misión</b>	<b>“Somos una empresa que busca brindar comodidad y confianza a nuestros clientes, consolidado un espacio donde encuentren todas las facilidades necesarias para el cuidado de sus vehículos bajo en un mismo techo.”</b>
¿Quiénes somos?	Somos un taller comprometido a ser la primera elección de los propietarios de vehículos en busca de servicios de mantenimiento y reparación, respaldados por un equipo de profesionales altamente capacitados.
¿En qué actividad(es) estamos y debemos estar?	Estamos en la actividad de ofrecer servicios integrales y de alta calidad en mantenimiento y reparación de vehículos. Debemos estar enfocados en consolidar un espacio donde los clientes encuentren todas las facilidades necesarias para el cuidado de sus vehículos bajo un mismo techo.
¿Por qué y para qué existimos?	Existimos para proporcionar comodidad y confianza a nuestros clientes, contribuyendo positivamente al bienestar y seguridad de la comunidad a través de una experiencia automotriz sin complicaciones
¿Cuáles son y deben ser nuestros productos?	Nuestros productos son soluciones automotrices integrales y de alta calidad. Deben seguir siendo servicios personalizados que se adapten a las necesidades específicas de cada cliente.
¿Cómo creamos valor? (en relación a lo que hacen los demás)	Creamos valor al superar las expectativas de nuestros clientes, ofreciendo servicios personalizados y destacando por nuestra eficiencia, transparencia y compromiso con la satisfacción del cliente.
¿Cuáles son nuestras ventajas competitivas?	Nuestras ventajas competitivas radican en la excelencia en el servicio, la capacitación de nuestro equipo profesional, la eficiencia en nuestras operaciones, la transparencia y el compromiso con la satisfacción del cliente.
¿A quién(es) aporta valor nuestro trabajo?	Aportamos valor a los propietarios de vehículos que buscan servicios de mantenimiento y reparación, así como a la comunidad en general al contribuir al bienestar y seguridad a través de una experiencia automotriz sin complicaciones.

¿Cuál es y debe ser nuestro mercado demográfico y geográfico?	Nuestro mercado demográfico incluye propietarios de vehículos que buscan servicios de calidad. Geográficamente, ubicado en la parroquia Sayausí
¿Cuál es y debe ser nuestro canal de comercialización?	Nuestro canal de comercialización debe abarcar estrategias online y offline, aprovechando plataformas digitales y el local físico para llegar a nuestros clientes potenciales.
¿Cuál es y podría ser la evolución de nuestro sector empresarial?	La evolución de nuestro sector empresarial podría incluir la adopción de tecnologías emergentes en la industria automotriz, como la electrificación de vehículos y servicios innovadores de movilidad.
¿Cuáles son nuestros intereses sobre calidad, productividad, crecimiento y competitividad?	Nuestros intereses incluyen mantener altos estándares de calidad en nuestros servicios, aumentar la productividad a través de la eficiencia operativa, buscar un crecimiento sostenible y mantenernos competitivos en el mercado.
¿Qué concepto tenemos de nuestros clientes, stakeholders (Partes Interesadas) y la responsabilidad social empresarial?	Consideramos a nuestros clientes como el centro de nuestras operaciones, a los stakeholders como socios clave en nuestro éxito, y nos comprometemos con la responsabilidad social empresarial al contribuir al bienestar y seguridad de la comunidad.
¿Qué valores son y deben ser fundamentales?	Valores fundamentales incluyen la excelencia, la transparencia, la eficiencia, el compromiso con la satisfacción del cliente, la responsabilidad social y la adaptabilidad a las necesidades cambiantes del mercado.

---

**Nota:** Autora

A través de la excelencia en el servicio, buscamos contribuir positivamente al bienestar y seguridad de la comunidad, promoviendo una experiencia automotriz sin complicaciones y memorables por nuestros clientes.

## **Visión:**

La visión de nuestro taller “*TALLERES GALARZA BERMEO*”, se centra en ser reconocidos como líderes en la industria automotriz, destacando por nuestra eficiencia, transparencia y compromiso con la satisfacción del cliente. A través de la excelencia en el servicio, buscamos contribuir positivamente al bienestar y seguridad de la comunidad, promoviendo una experiencia automotriz sin complicaciones y memorables por nuestros clientes. Para asegurar que la visión esté alineada con la ejecución de objetivos a largo plazo, se propone una evaluación de factores cualitativos. Esta evaluación busca orientar la dirección del negocio para lograr un crecimiento sostenible y fortalecer las actividades comerciales.

*Tabla 10: Evaluación de la visión*

---

<b>Visión</b>	<b>Nos visualizamos como el referente indiscutible en el sector automotriz, destacando por nuestra excelencia operativa y compromiso con la satisfacción del cliente. Proyectamos ser un centro completo que va más allá de las convenciones, guiando el progreso de la industria hacia niveles superiores de excelencia y contribuyendo positivamente a la comunidad y al medio ambiente.</b>
¿A dónde aspiramos llegar y qué deseamos alcanzar en 5 años?	Aspiramos a ser el referente indiscutible en el sector automotriz en el cantón Cuenca, líderes innovadores en servicios multimarca, anticipándonos a las tendencias y proporcionando soluciones de vanguardia. Deseamos ser reconocidos por nuestra excelencia operativa y compromiso inquebrantable con la satisfacción del cliente.
¿Para qué deseamos alcanzar el escenario aspirado?	Queremos establecernos como un centro completo que va más allá de las convenciones, brindando servicios de vanguardia.

---

¿Qué es clave para alcanzar la visión?	La innovación constante, la anticipación de tendencias del mercado, la atención personalizada, y la creación de un ambiente donde tecnología y eficiencia converjan para ofrecer experiencias automotrices incomparables.
¿Qué contribución diferencial a la sociedad deberemos hacer en el futuro?	Deberemos contribuir no solo con destreza técnica, sino también con una influencia positiva en la comunidad y el medio ambiente, guiando el progreso de la industria hacia prácticas más sostenibles.
¿Quiénes serán nuestros clientes y otros stakeholders (Partes interesadas) en el futuro?	Nuestros clientes serán propietarios de vehículos que buscan servicios de mantenimiento y reparación de vanguardia. Los stakeholders incluirán proveedores, empleados, y la comunidad en general.
¿Cuáles serán los requerimientos y expectativas de nuestros clientes y otros stakeholders (Partes Interesadas) en el futuro y nuestra posición frente a ello?	Los requerimientos serán servicios innovadores, eficiencia y atención personalizada. Nuestra posición será cumplir y superar estas expectativas, manteniendo un compromiso sólido con la satisfacción del cliente y prácticas sostenibles.
¿Cuáles serán nuestras posiciones futuras sobre calidad, productividad y exigencias de competitividad?	Aspiramos a mantener altos estándares de calidad, incrementar la productividad a través de la innovación y eficiencia, y responder proactivamente a las exigencias competitivas del mercado.
¿Cuáles serán nuestras principales maneras de competir en el futuro?	Mediante la innovación continua, la oferta de servicios de vanguardia, la eficiencia operativa, y la atención personalizada.

---

**Nota:** Autora

A medida que avanzamos, aspiramos a ser reconocidos no solo por nuestra destreza técnica, sino también por nuestra contribución positiva a la comunidad y al medio ambiente.

#### **7.4. Estrategia de posicionamiento**

Con un equipo altamente capacitado, el taller se posiciona como un referente en la resolución de desafíos eléctricos, electrónicos y mecánicos, garantizando un servicio de calidad y confiable.

Este negocio busca no solo cubrir necesidades técnicas de sus clientes, sino también establecer el estándar de servicio excepcional. “*TALLERES GALARZA BERMEO*” se distingue por su enfoque personalizado, brindando soluciones adaptadas a cada situación vehicular. El compromiso ético se refleja en prácticas transparentes de facturación y el cumplimiento riguroso de normativas ambientales y de seguridad.

Ubicado estratégicamente y con una estructura operativa eficiente, el taller busca ofrecer comodidad a sus clientes mientras mantiene colaboraciones sólidas con proveedores locales. La visión a largo plazo se centra en el crecimiento sostenible, estableciendo metas ambiciosas respaldadas por proyecciones financieras y programas de capacitación continua para su equipo especializado.

Es decir, “*TALLERES GALARZA BERMEO*” no solo aborda los problemas mecánicos de los vehículos, sino que se esfuerza por superar las expectativas, consolidándose como un líder confiable en el sector de la electromecánica automotriz.

#### **7.5. Productos y/o servicios que ofrece la empresa.**

Los servicios y mantenimientos que se llevarán a cabo en el taller de mantenimiento automotriz "GALARZA BERMEO" abarcarán diversas marcas de vehículos, como Chevrolet, Hyundai, Kia, Mazda, Nissan, Toyota, Suzuki, Ford, entre otras. En consecuencia, se ofrecen los siguientes servicios:

- Mecánica general y electromecánica automotriz.
- Cambio de aceite del motor.
- Servicios especializados en motores y transmisiones automáticas y manuales.
- Atención especializada en sistemas de frenos.
- Mantenimiento del sistema de suspensión.
- Cuidado de luces y sistemas eléctricos.
- Análisis de gases.
- Mantenimiento del sistema de dirección.
- Alineación y balanceo.
- Evaluación del estado de la batería.
- Cambio de aceite de la transmisión.
- Limpieza de inyectores.
- Otros servicios destinados a resolver problemas específicos que pueda tener el automóvil.

### **Administración de procesos**

En el desarrollo de procesos, se emplea la metodología grafica de diagrama, para dar un mayor entendimiento al desarrollo de cada actividad que se realizan en el taller, dando así también a conocer las actividades que realiza cada personal siendo esencial para culminar con éxito cada uno de los procesos. Las tareas de mantenimiento principales que se reflejan en los diagramas son:

1. Cambio de Aceite de Motor
2. ABC de Frenos

3. ABC de Motor
4. Mantenimiento al Sistema de Suspensión
5. Reparación de caja
6. Instalación de módulos automotrices
7. Reparación módulos automotrices
8. Programación de módulos automotrices
9. Mantenimiento a Luces y Sistemas Eléctricos
10. Reparación de motor
11. Mantenimiento al sistema de dirección

En la siguiente tabla se estima el tiempo en que se realizan los diferentes mantenimientos ya mencionados, los mismos que se establecieron en base al estudio del mercado con los diferentes talleres ya constituidos en la zona.

**Tabla 11:** *Tabla de mantenimientos*

<b>Tipo de Mantenimiento</b>	<b>Tiempo empleado en talleres aledaños</b>	<b>Tiempo de la empresa TGB</b>
Cambio de Aceite de Motor	15min – 20min	20 min
ABC de Frenos	45min – 60min	60 min
ABC de Motor	60min – 1h30min	1h 30min
Mantenimiento al Sistema de Suspensión	60min – 1h30min	1h 30min
Reparación de caja	1 día	1 día
Instalación de módulos automotrices	1 día	1 día
Reparación módulos automotrices	3horas	3horas

Programación de módulos automotrices	3horas	3horas
Mantenimiento a Luces y Sistemas Eléctricos	30min – 60min	30min – 60min
Reparación de motor	1-3 días	1-3 días
Mantenimiento al sistema de dirección	2 – 3 horas	2 – 3 horas

**Nota:** Autora

### Proceso Cambio de aceite de motor

Se describe los pasos para realizar la actividad de mantenimiento, donde interviene elementos como insumos, materia prima y maquinas herramientas.

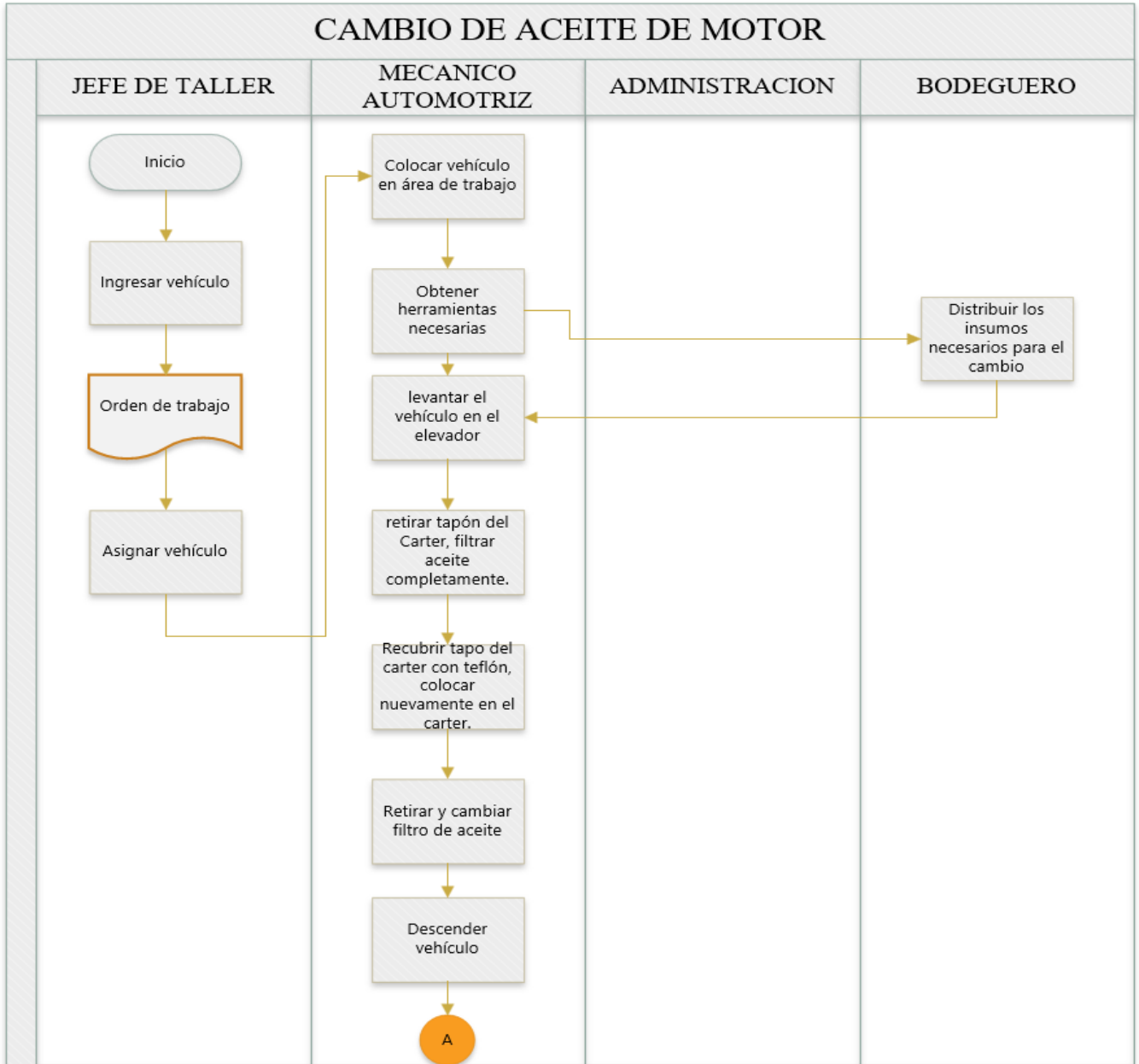
**Tabla 12:** Elementos como insumos, materia prima y máquinas herramientas

Repuestos	Máquinas/herramientas/equipos	Insumos/materia prima
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Filtro de aceite (según especificaciones del fabricante)</li> <li>• Filtro de aire según las especificaciones del fabricante.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llaves 14 – 15 -16 – 17- 18-19</li> <li>• Faja para filtro de aceite.</li> <li>• Elevador.</li> <li>• Contenedor de aceite.</li> <li>• Embudo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aceites para motor. (según las especificaciones del fabricante)</li> <li>• Franela.</li> <li>• Guantes.</li> <li>• Mandil u overol.</li> <li>• Teflón</li> <li>• Waype</li> </ul>

**Nota:** Autora

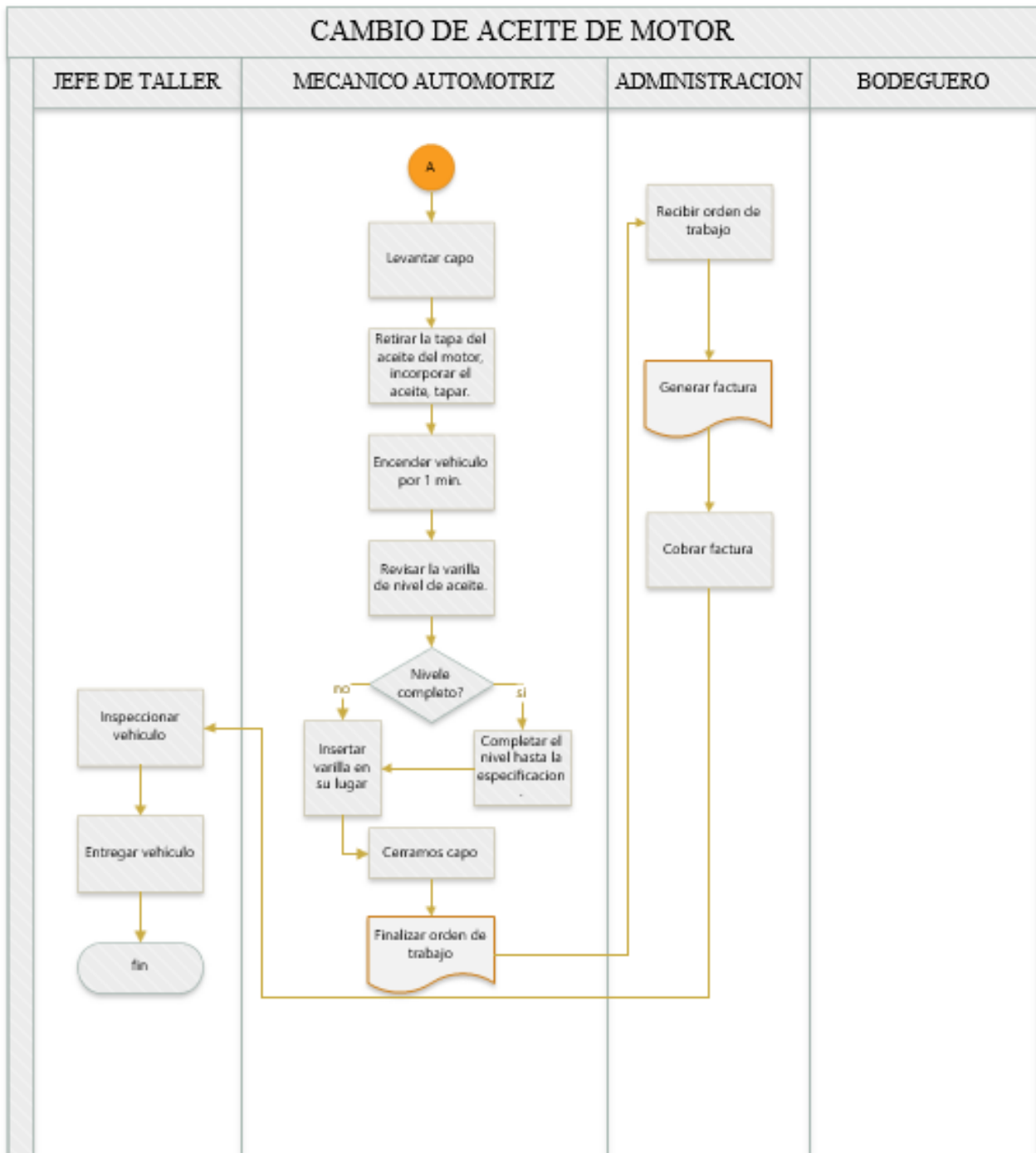


*Ilustración 11: Cambio de Aceite de motor*



**Nota:** Autora

*Ilustración 12: Proceso Cambio de aceite de motor*



**Nota:** Autora

### **ABC de Frenos**

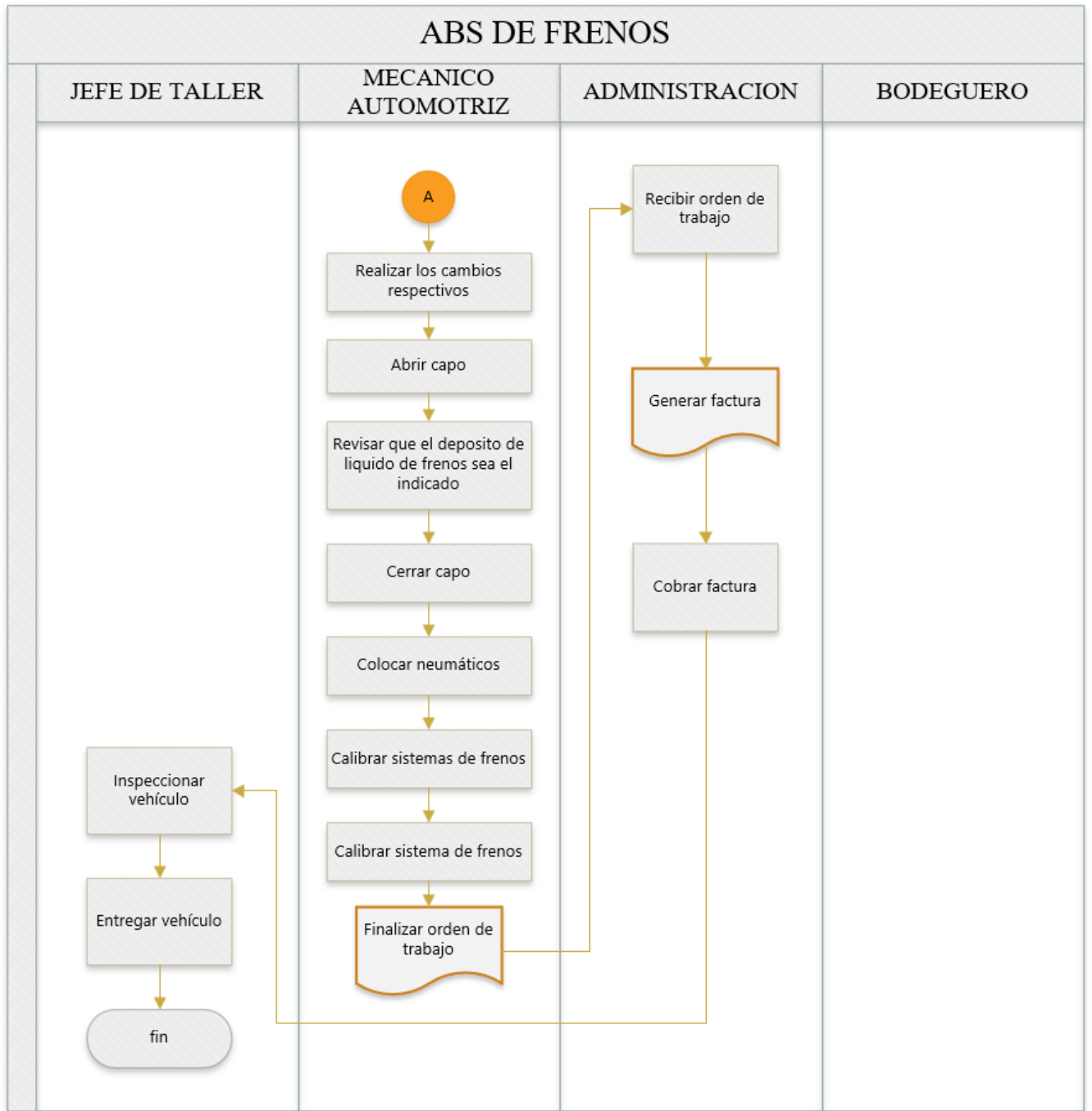
Se describe los pasos para realizar la actividad de mantenimiento, donde interviene elementos como insumos, materia prima y maquinas herramientas.

*Tabla 13: Elementos como insumos, materia prima y máquina ABC de Frenos*

<b>Repuestos</b>	<b>Máquinas/herramientas/equipos</b>	<b>Insumos/materia prima</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Pastillas de freno.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Juego de dados milimétricos de mando ½ pulgada.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Líquido para frenos. (según las especificaciones del fabricante)</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Zapatas de freno.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Juego de dados de impacto.</li><li>• Llaves mixtas.</li><li>• Elevador</li><li>• Compresor de pistón de freno.</li><li>• Desarmadores cabeza plana y estrella.</li><li>• Compresor de aire</li><li>• pistola neumática.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Franela.</li><li>• Grasa.</li><li>• Spray limpia frenos.</li><li>• Overol.</li><li>• Waype</li></ul>

**Nota:** Autora

*Ilustración 13: ABC de frenos*



**Nota:** Autora

### **Proceso de ABC de motor**

Se describe los pasos para realizar la actividad de mantenimiento, donde interviene elementos como insumos, materia prima y maquinas herramientas.

*Tabla 14: Elementos insumos, materia primas y máquinas herramientas para Proceso de ABC de motor*

---

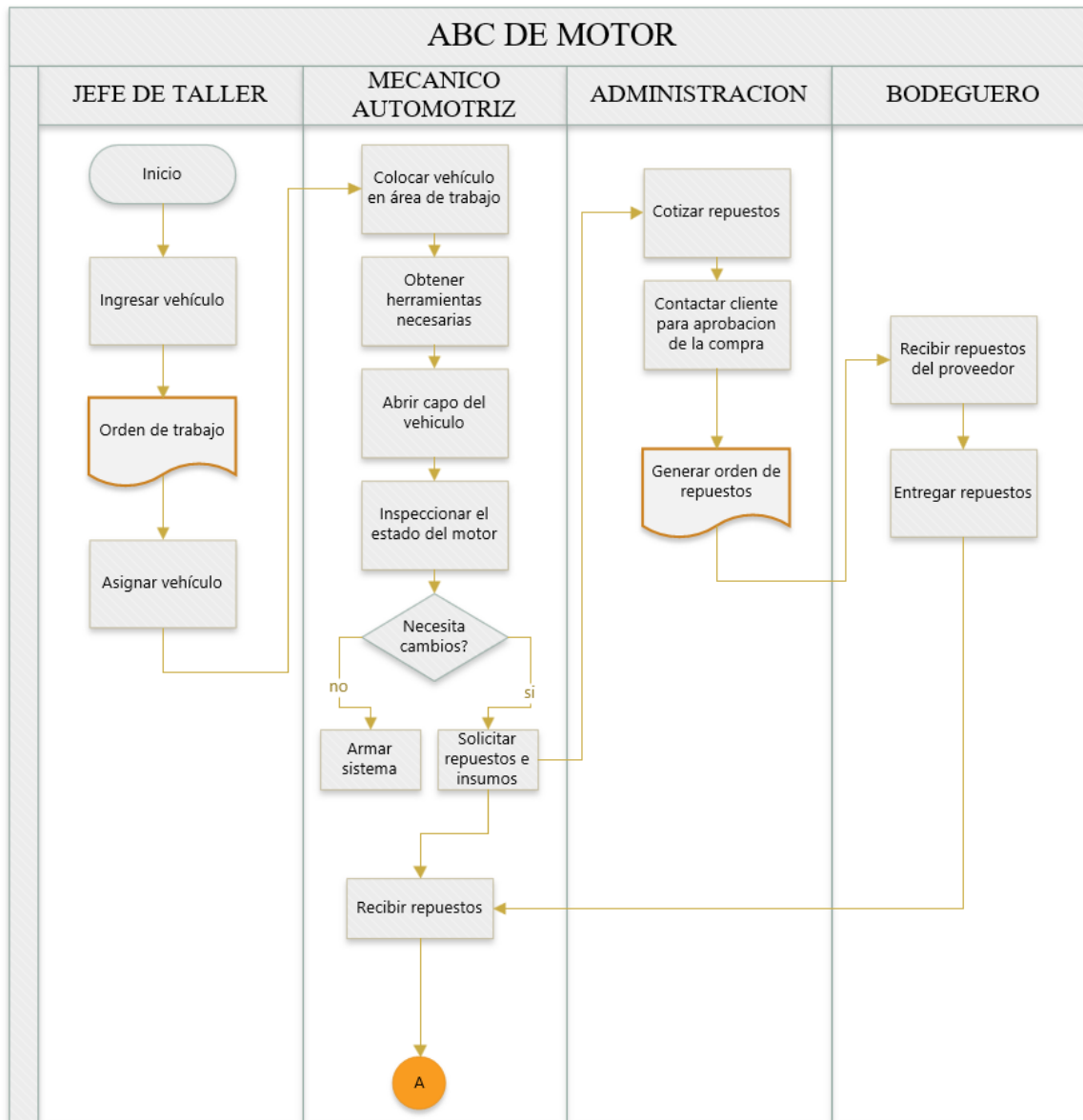
<b>Repuestos</b>	<b>Máquinas/herramientas/equipos</b>	<b>Insumos/materia prima</b>
------------------	--------------------------------------	------------------------------

---

- 
- Banda de accesorios
  - Kit de filtros y retenes para inyectores.
  - Filtro de combustible.
  - Cables de bujías
  - Bujías de encendido según especificaciones del fabricante.
  - Filtro de aire según especificaciones del fabricante.
  - Filtro de aceite según especificaciones.
  - Juego de dados milimétricos.
  - Llaves mixtas
  - Desarmadores cabeza plana y estrella
  - Dados tipo Torx
  - Banco de pruebas y limpieza de inyectores.
  - Kit para trabar polea de distribución
  - Flujómetro.
  - Manómetro medidor de presión de bomba de combustible.
  - Escáner automotriz.
  - Multímetro.
  - Compresor de aire.
  - Líquido para limpiar inyectores
  - Filtrillos y orring.
  - Guantes.
  - Mandil u overol.
  - Líquido desengrasante.
  - Líquido refrigerante según especificaciones del fabricante.
  - Aceite para motor según especificaciones del fabricante.
  - Líquido hidráulico para dirección según especificaciones del fabricante.
- 

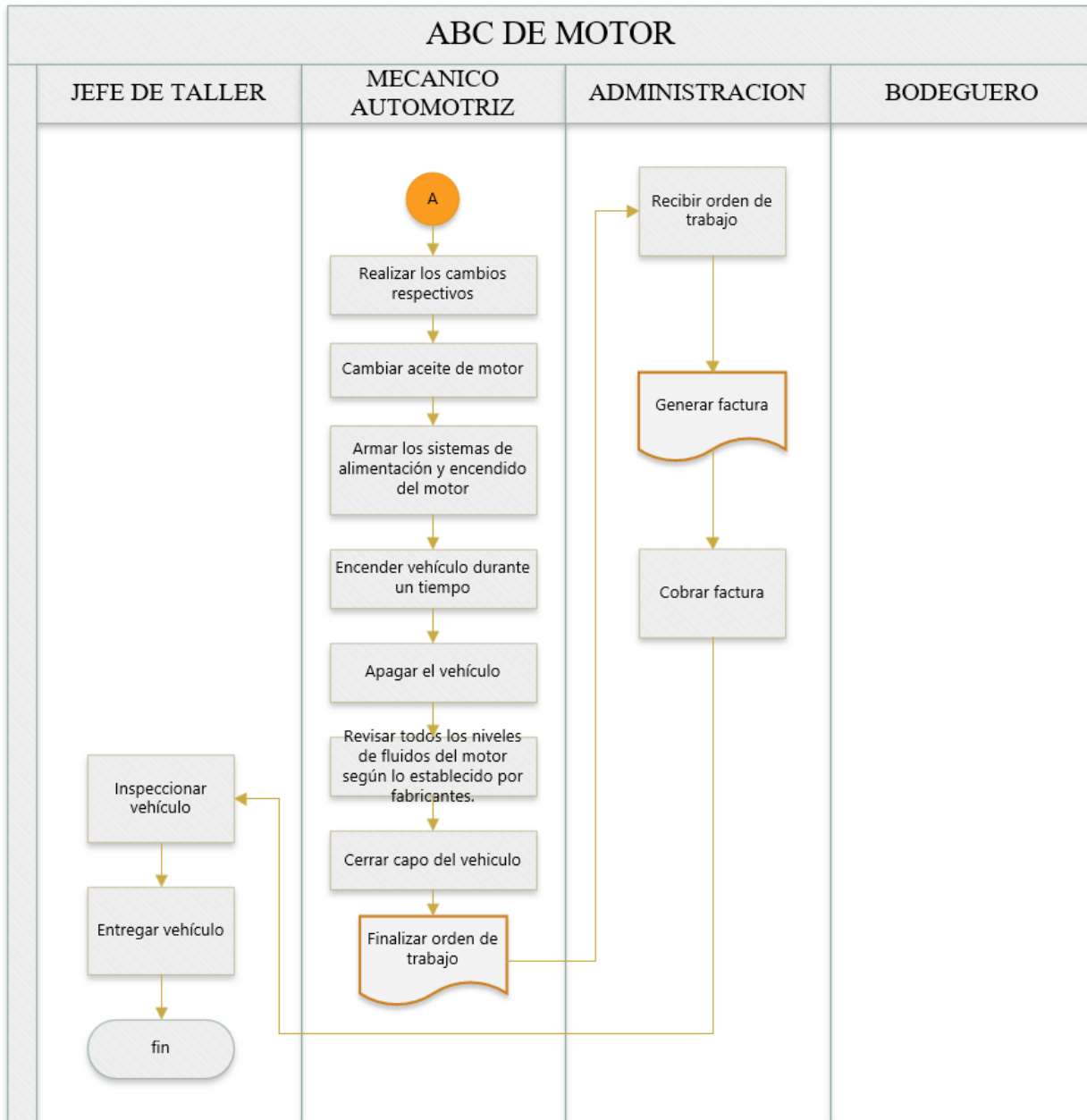
**Nota:** Autora

*Ilustración 14: ABC de motor*



**Nota:** Autora

*Ilustración 15: ABC de motor*



**Nota:** Autora

**Procesos de instalación de módulos automotrices**



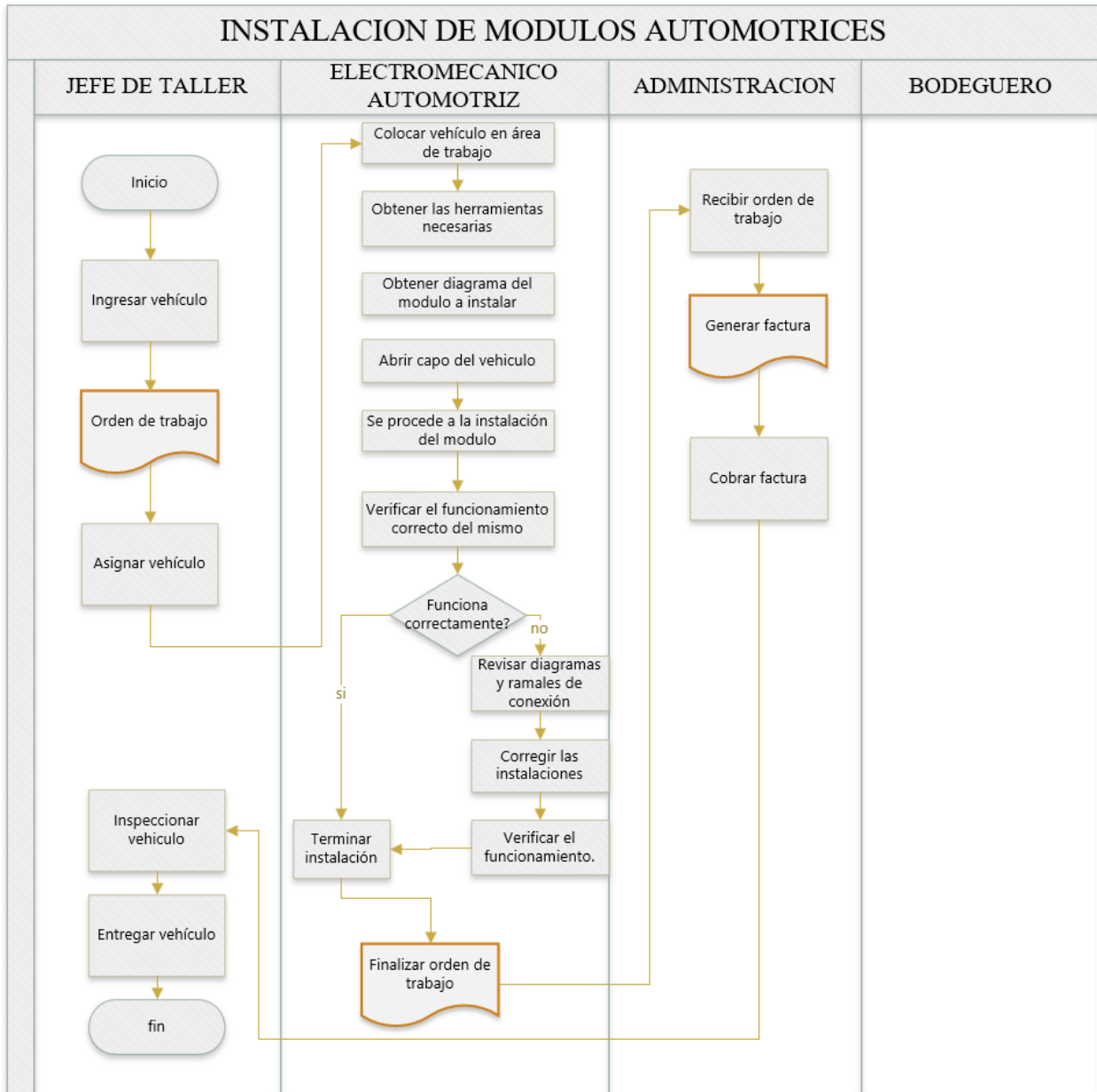
Se describe los pasos para realizar la actividad de mantenimiento, donde interviene elementos como insumos, materia prima y maquinas herramientas.

**Tabla 15:** Elementos insumos, materia prima y máquinas herramientas de módulos automotrices

<b>Repuestos</b>	<b>Máquinas/herramientas/equipos</b>	<b>Insumos/materia prima</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juego de dados milimétricos de mando ½ pulgada.</li> <li>• Desarmadores cabeza plana y estrella.</li> <li>• Cautín</li> <li>• Alicata</li> <li>• Corta frio</li> <li>• Laptop</li> <li>• Extensión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasta fundente</li> <li>• Estaño</li> <li>• Termo encogible</li> <li>• fosforera</li> <li>• Waype</li> <li>• Cinta eléctrica negra</li> <li>• Amarra nylon</li> </ul>

**Nota:** Autora

**Ilustración 16:** Instalación de Módulos Automotrices



**Nota:** Autora

### Proceso de reparación de módulos automotrices

Se describe los pasos para realizar la actividad de mantenimiento, donde interviene elementos como insumos, materia prima y maquinas herramientas.

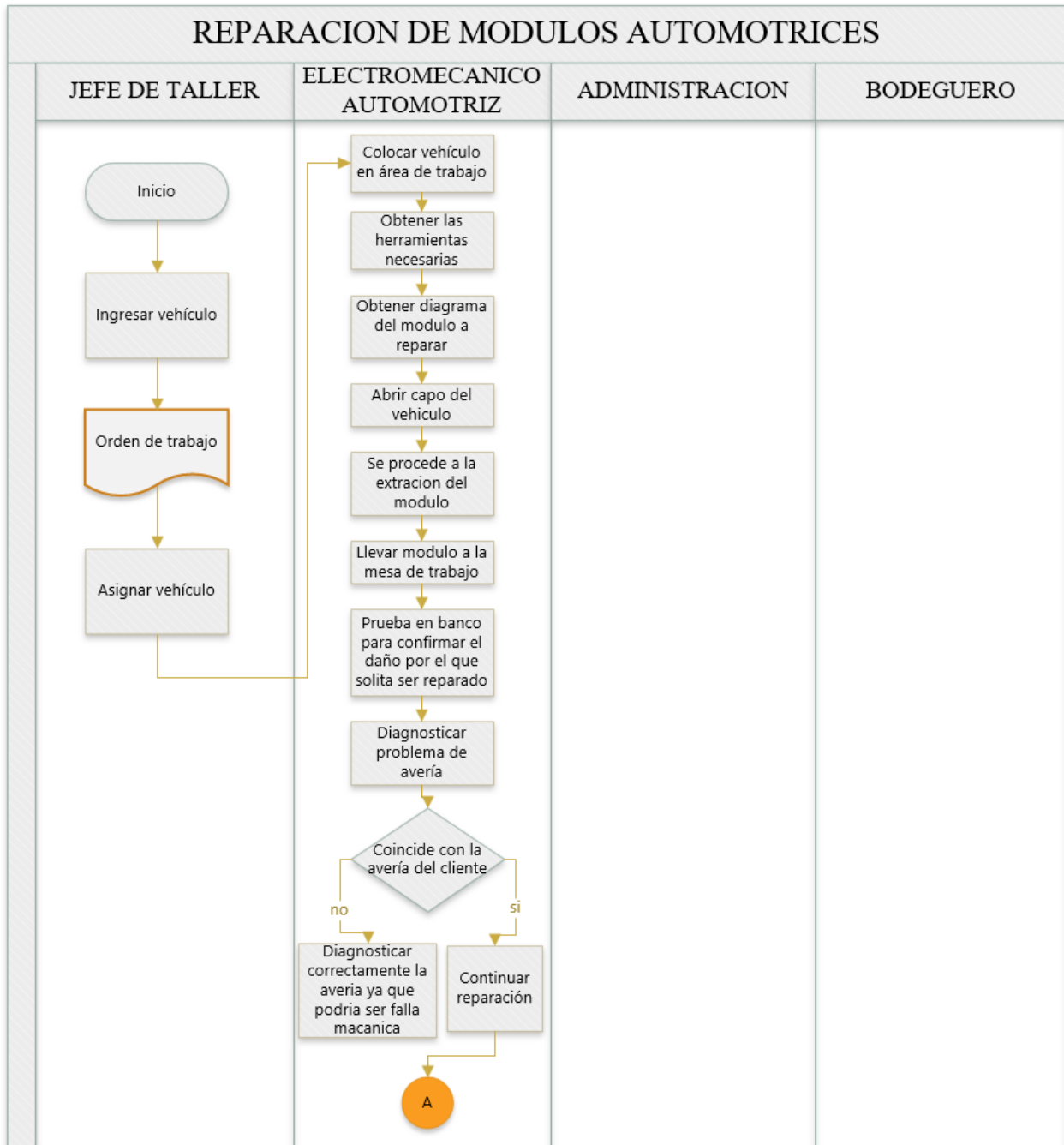
**Tabla 16:** *Elementos insumos, materia prima y máquinas herramientas de módulos automotrices*

<b>Repuestos</b>	<b>Máquinas/herramientas/equipos</b>	<b>Insumos/materia prima</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juego de dados milimétricos de mando ½ pulgada.</li> <li>• Desarmadores cabeza plana y estrella.</li> <li>• Fuente de calor</li> <li>• Laptop</li> <li>• Extensión</li> <li>• Banco de prueba</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasta fundente</li> <li>• Estaño</li> </ul>

---

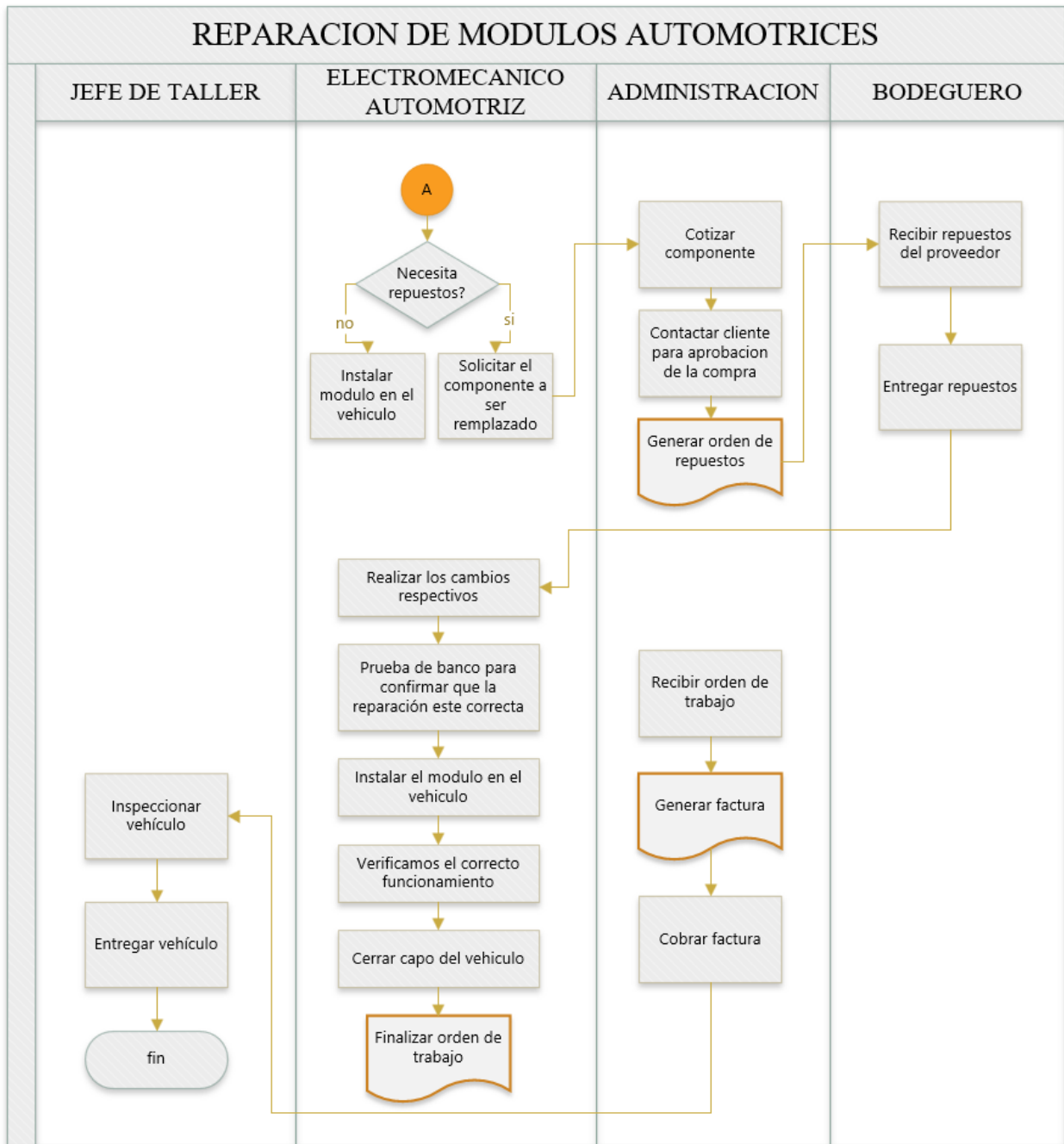
**Nota:** Autora

**Ilustración 17:** *Reparación de Módulos de Automotrices*



**Nota:** Autora

*Ilustración 18: Reparación de Módulos Automotrices*



**Nota:** Autora

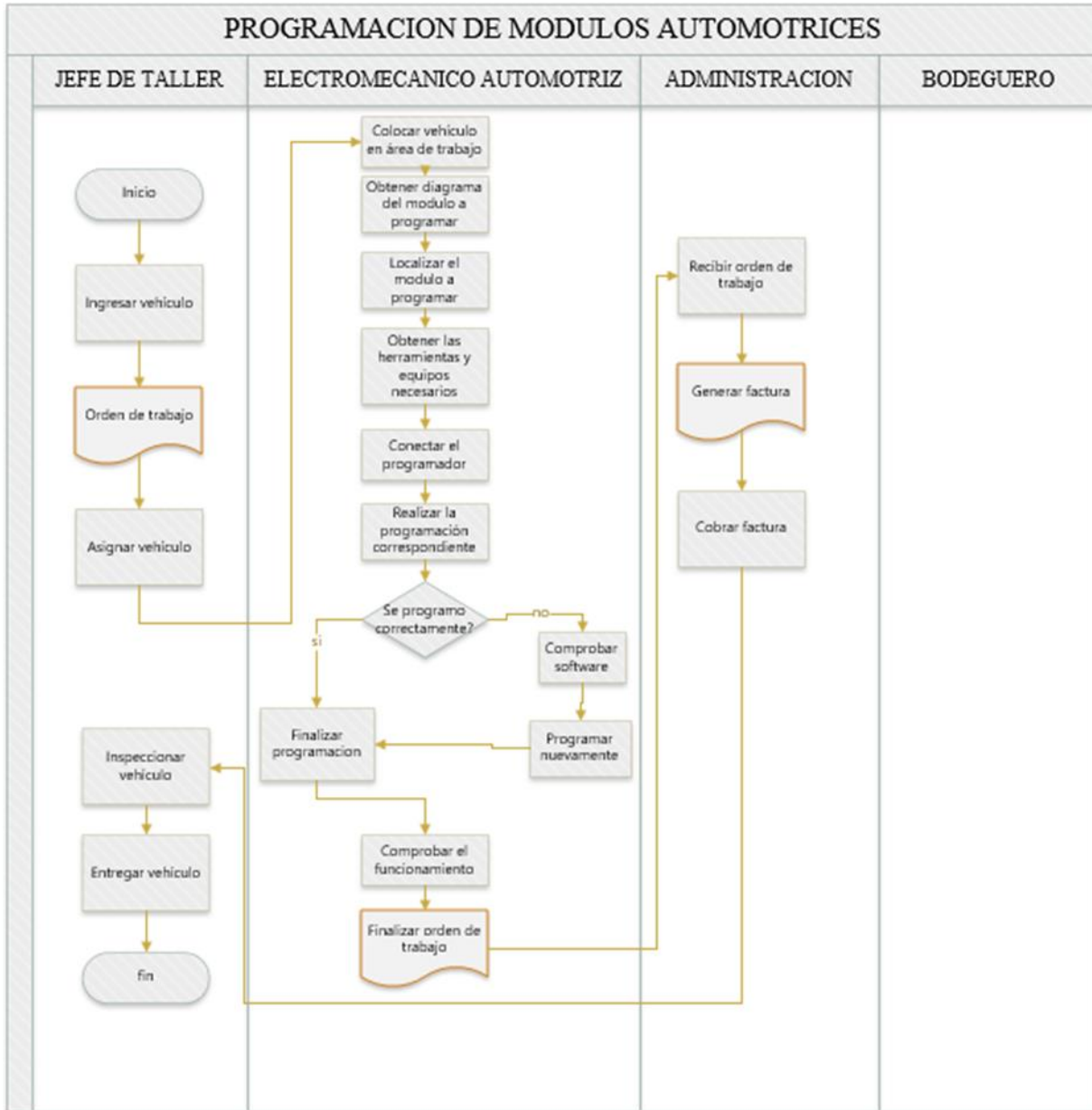
## Proceso de programación de módulos automotrices

Se describe los pasos para realizar la actividad de mantenimiento, donde interviene elementos como insumos, materia prima y maquinas herramientas.

*Tabla 17: Elementos, insumos, materia prima y máquinas herramientas de módulos automotrices*

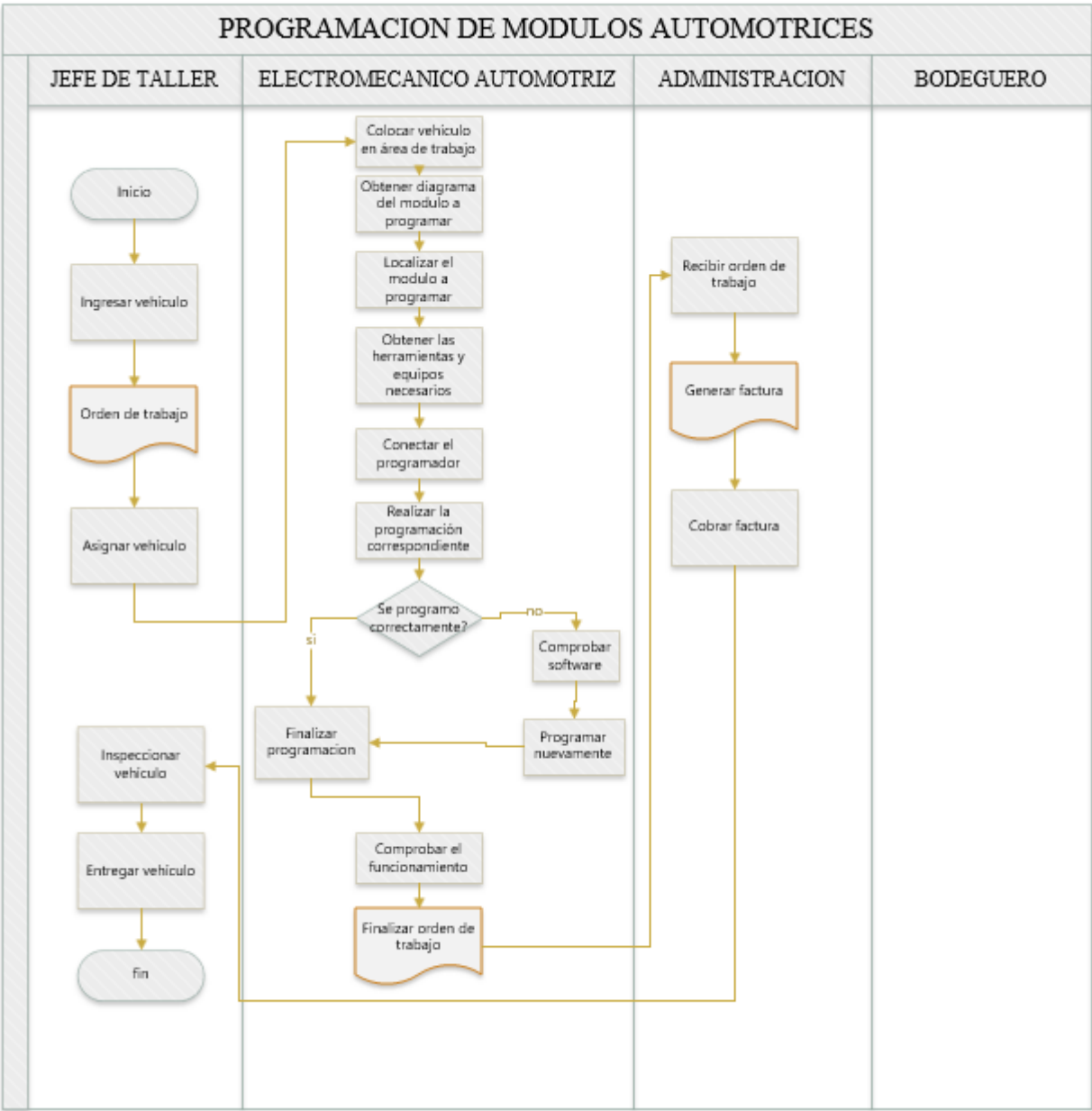
<b>Repuestos</b>	<b>Máquinas/herramientas/equipos</b>	<b>Insumos/materia prima</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Juego de dados milimétricos de mando ½ pulgada.</li><li>• Desarmadores cabeza plana y estrella.</li><li>• Laptop</li><li>• Extensión</li><li>• Programador</li></ul>	

*Ilustración 19: Programación de Módulos Automotrices*



**Nota:** Autora

*Ilustración 20: Programación de Módulos Automotrices*



**Nota:** Autora



## Proceso de mantenimiento del sistema de suspensión

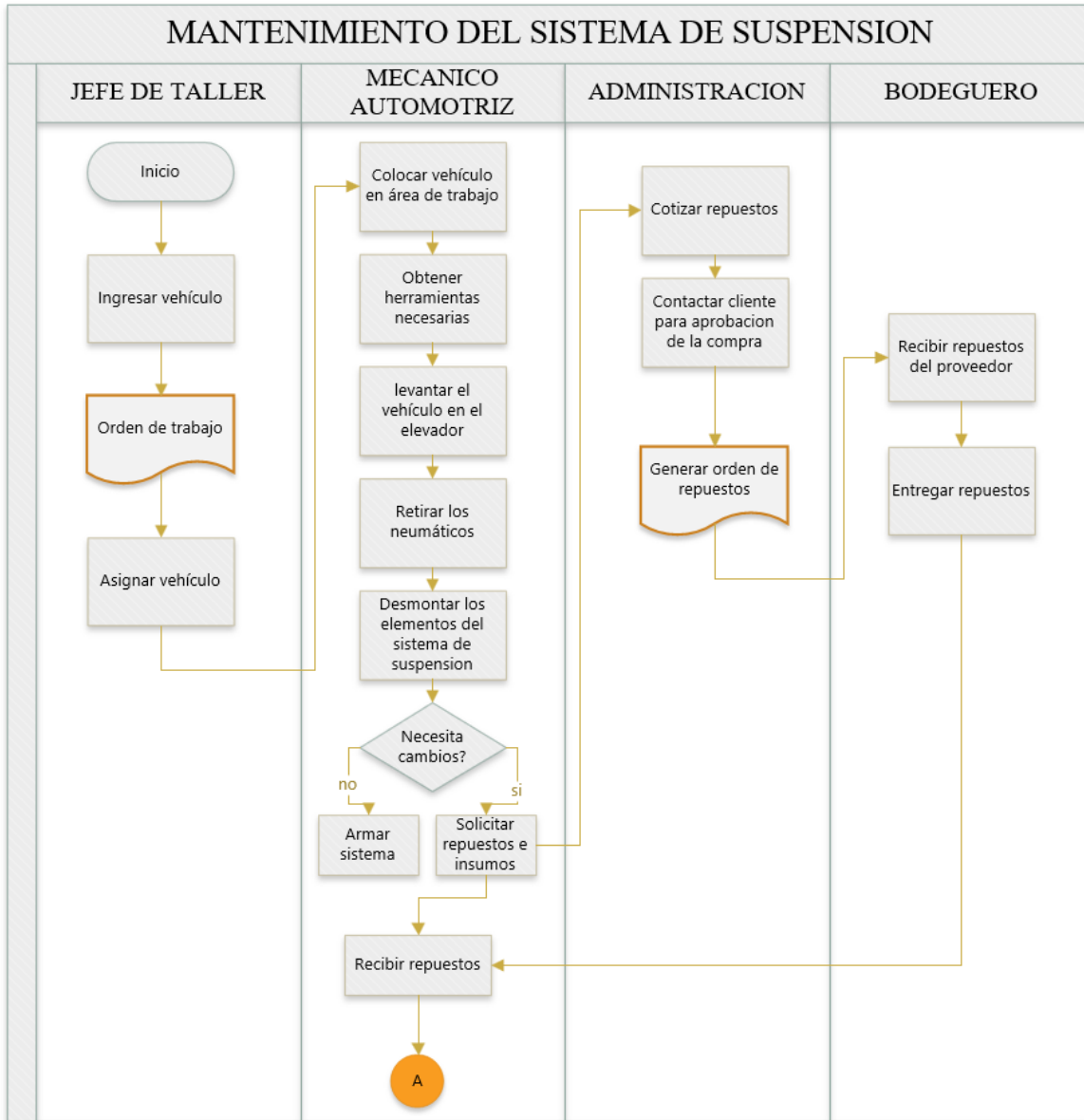
Se describe los pasos para realizar la actividad de mantenimiento, donde interviene elementos como insumos, materia prima y maquinas herramientas.

*Tabla 18: Elementos, insumos, materias prima y máquinas herramientas del mantenimiento del sistema de suspensión*

<b>Repuestos</b>	<b>Máquinas/herramientas/equipos</b>	<b>Insumos/materia prima</b>
• Amortiguadores.	• Juego de dados milimétricos de	• Franela.
• Bujes para el mando ½ pulgada.	• Juego de dados de impacto.	• Overol.
sistema de suspensión según especificaciones del fabricante.	• Llaves mixtas.	• Aceitero.
	• Camilla para mecánico.	• Guantes.
	• Asiento para mecánico.	• Líquido desengrasante.
• Kit de rótulas de base del sistema de suspensión	• Desarmadores cabeza plana y estrella.	• WD-40
	• Compresor resortes helicoidales.	
	• Elevador para autos.	
	• Compresor y pistola neumática	

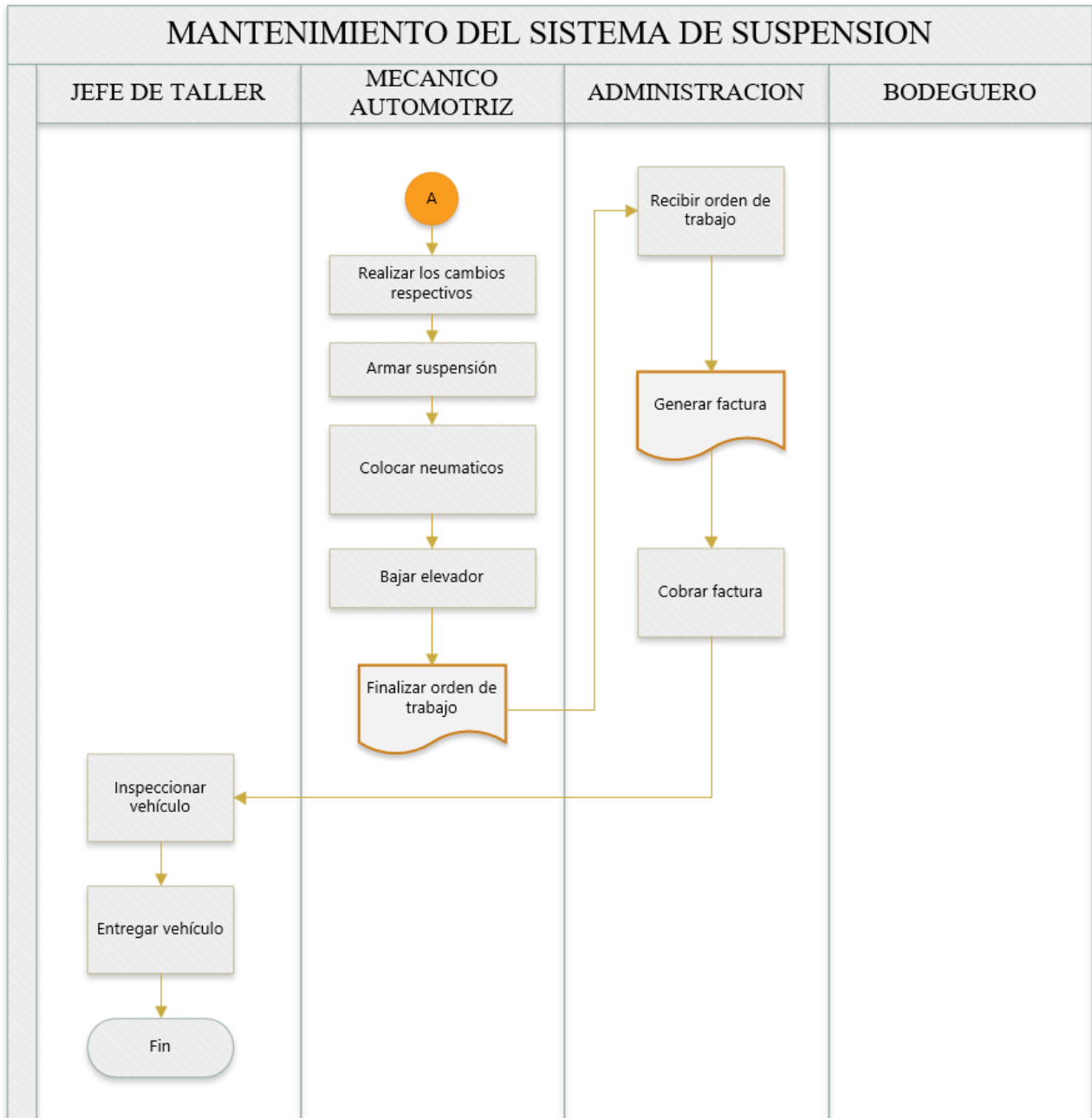
**Nota:** Autora

*Ilustración 21: Mantenimiento del sistema de suspensión*



**Nota:** Autora

*Ilustración 22: Mantenimiento del Sistema de Suspensión*



**Nota:** Autora

**Proceso de Mantenimiento a luces y sistemas eléctricos**

Se describe los pasos para realizar la actividad de mantenimiento, donde interviene elementos como insumos, materia prima y maquinas herramientas.

**Tabla 19:** Elementos, insumos, materia prima y máquinas herramientas de mantenimiento a luces y sistemas eléctricos

<b>Repuestos</b>	<b>Máquinas/herramientas/equipos</b>	<b>Insumos/materia prima</b>
• Foco de salón	• Juego de dados milimétricos de	• Franela.
• Foco de 2 puntos 12v	• $\frac{3}{4}$ pulgada. • Llaves hexagonales.	• Overol. • Cinta aislante.
• Foco de 1 punto 12v	• Llaves mixtas.	• Estaño.
• Focos para Luces de carretera (H4, H7)	• Desarmadores cabeza plana y estrella. • Cautín profesional.	• Terminales. • Cable según especificaciones del fabricante
• Foco para luces direccionales. (H10W, H6W)	• Multímetro. • Punta lógica • Corta frio	• Liquido limpia contactos • Termo encogible
• Focos para luces de freno (H21W, BA 15d)		• Pasta fundente • Fosforera • Lija
• Focos para luces de marcha retro (BA 15 s)		

- 
- Relay según

especificaciones

del fabricante.

- Fusibles según

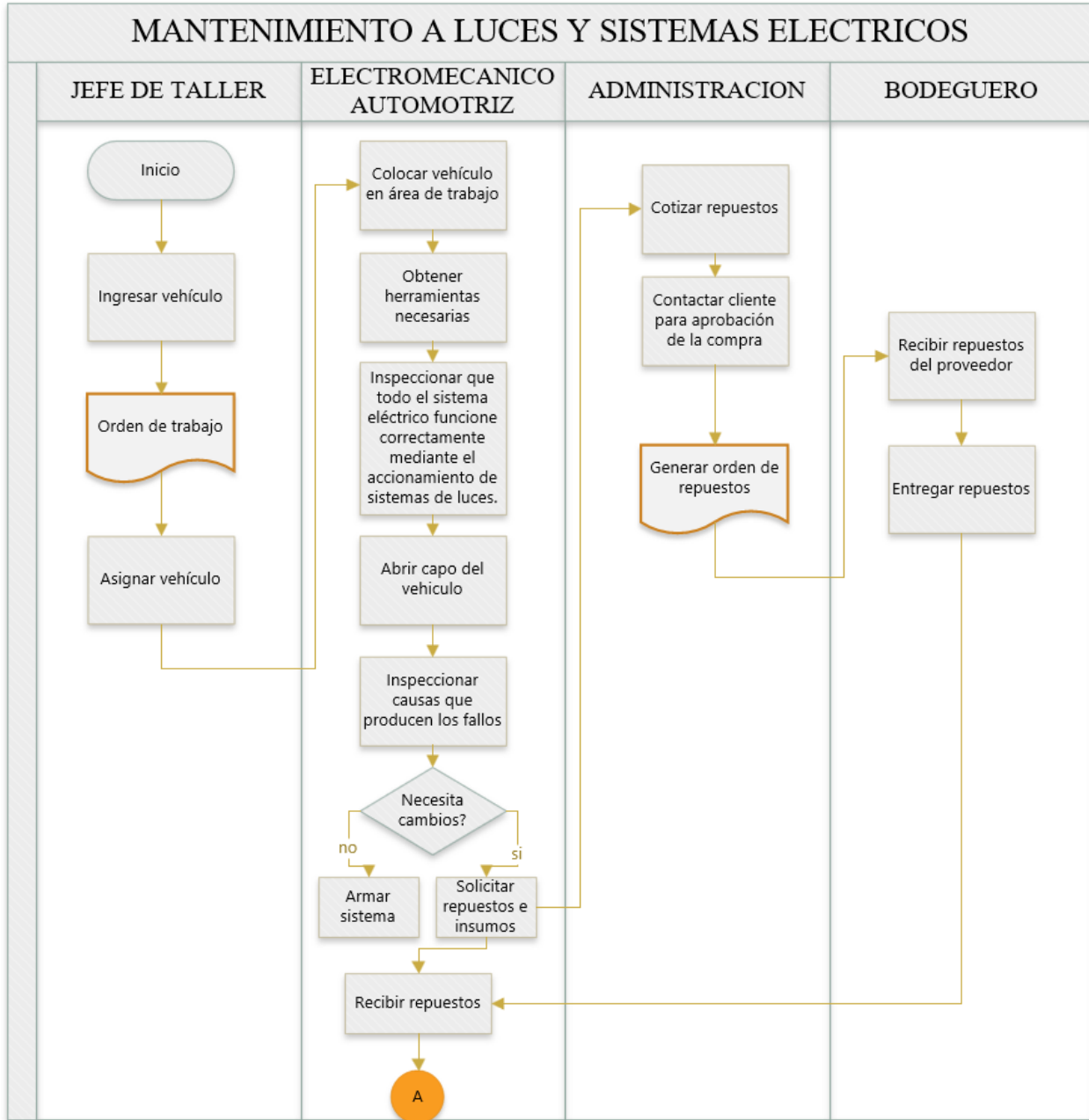
especificaciones

del fabricante.

---

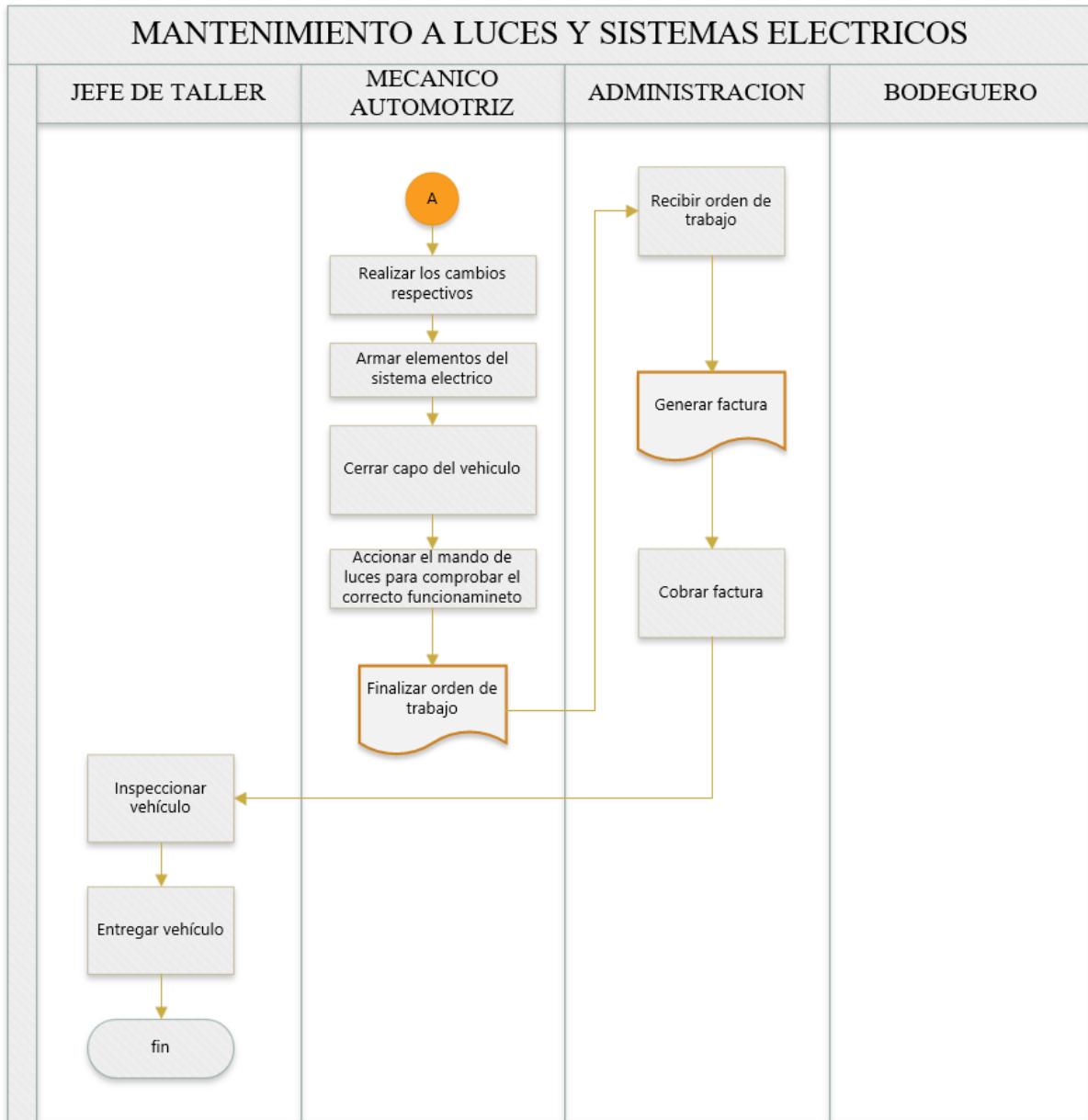
**Nota:** Autora

*Ilustración 23: Mantenimiento a Luces y Sistemas Electricos*



**Nota:** Autora

**Ilustración 24:** Mantenimiento a Luces y Sistemas Electricos



**Nota:** Autora

**Proceso de mantenimiento del sistema de dirección**

Se describe los pasos para realizar la actividad de mantenimiento, donde interviene elementos como insumos, materia prima y maquinas herramientas.

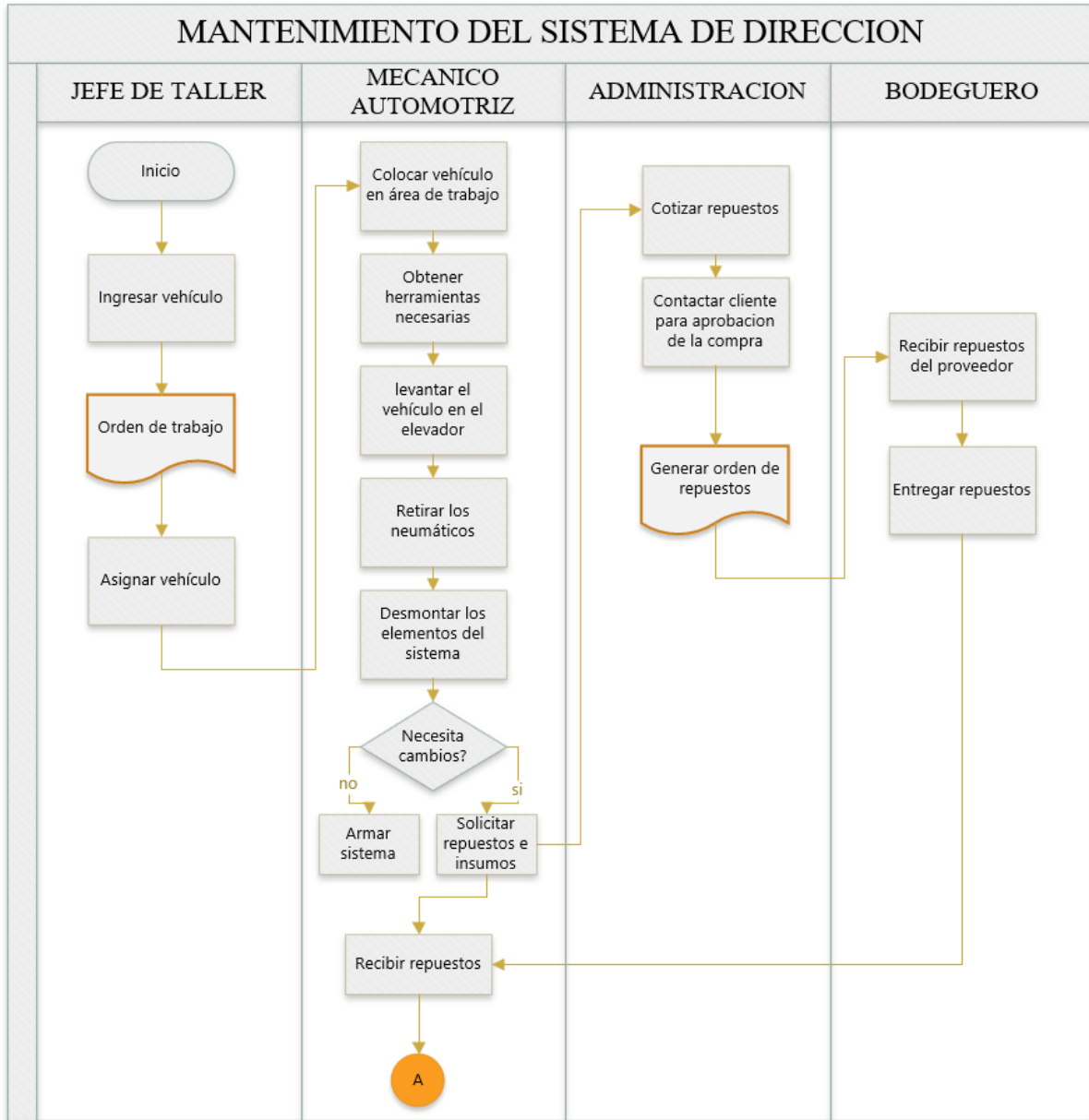
*Tabla 20: Elementos, insumos, materias prima y máquinas herramientas del sistema de dirección*

<b>Repuestos</b>	<b>Máquinas/herramientas/equipos</b>	<b>Insumos/materia prima</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terminales de dirección.</li> <li>• Guardapolvos.</li> <li>• Columna de la dirección.</li> <li>• Elementos de la cremallera de dirección.</li> <li>• Retenedores de cañerías.</li> <li>• Banda de accesorios para la caja de dirección hidráulica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juego de dados milimétricos de mando de ¾ pulgada.</li> <li>• Juego de dados milimetrados de mando ½ pulgada.</li> <li>• Llaves hexagonales.</li> <li>• Desarmadores cabeza plana y estrella.</li> <li>• Alicates de anillos para seguros.</li> <li>• Llave para cañerías.</li> <li>• Pinzas y alicates.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Franela.</li> <li>• Overol.</li> <li>• Grasa para rodamientos.</li> <li>• Aceite para dirección hidráulica según especificaciones del fabricante.</li> <li>• Liquido desengrasante.</li> <li>• Bridas plásticas</li> <li>• WD-40</li> </ul>

**Nota:** Autora

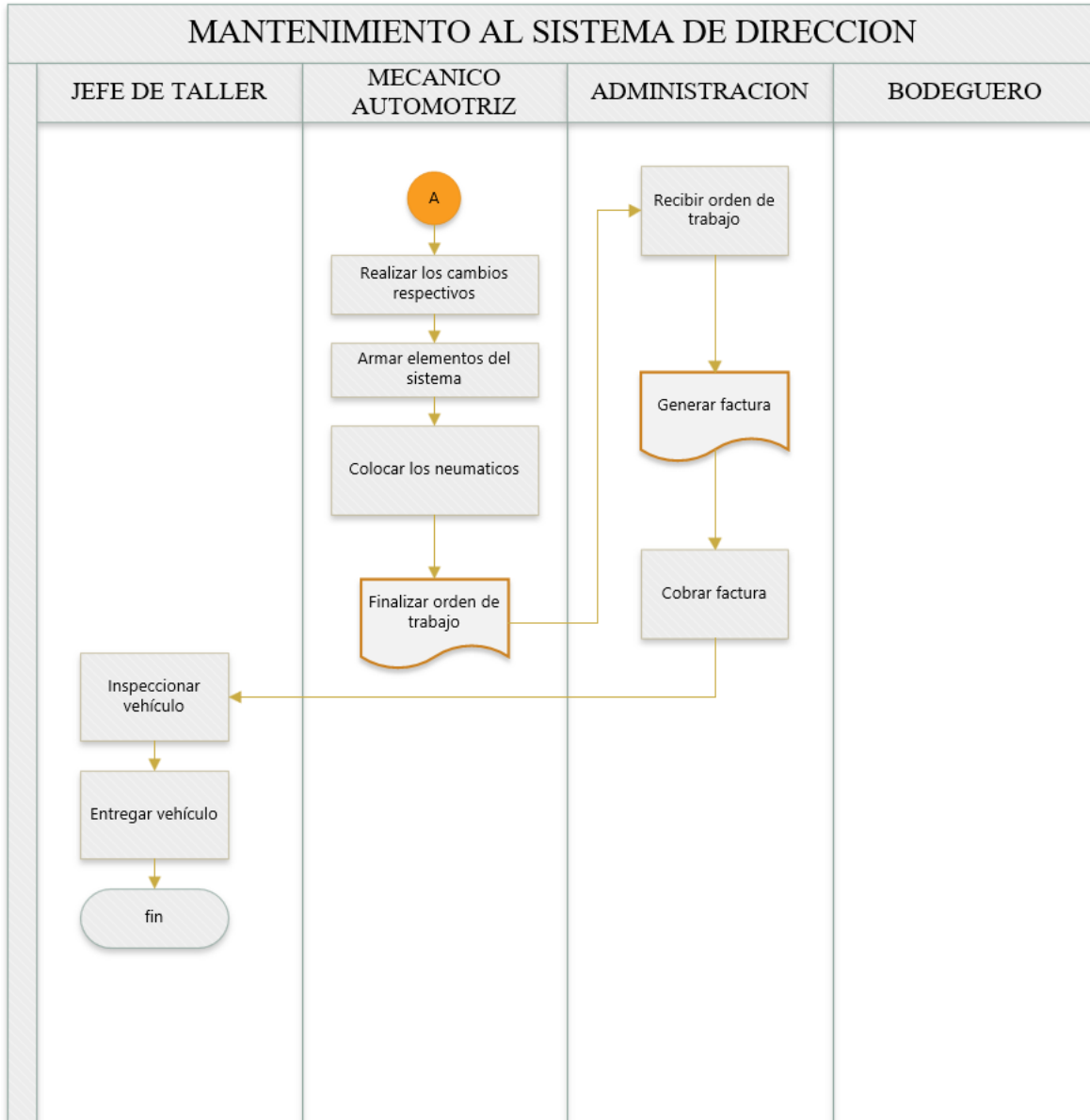


*Ilustración 25: Mantenimiento del Sistema de Dirección*



**Nota:** Autora

**Ilustración 26: Mantenimiento al Sistema de Dirección**



**Nota:** Autora

### Proceso de reparación de caja de cambios

Se describe los pasos para realizar la actividad de mantenimiento, donde interviene elementos como insumos, materia prima y maquinas herramientas.

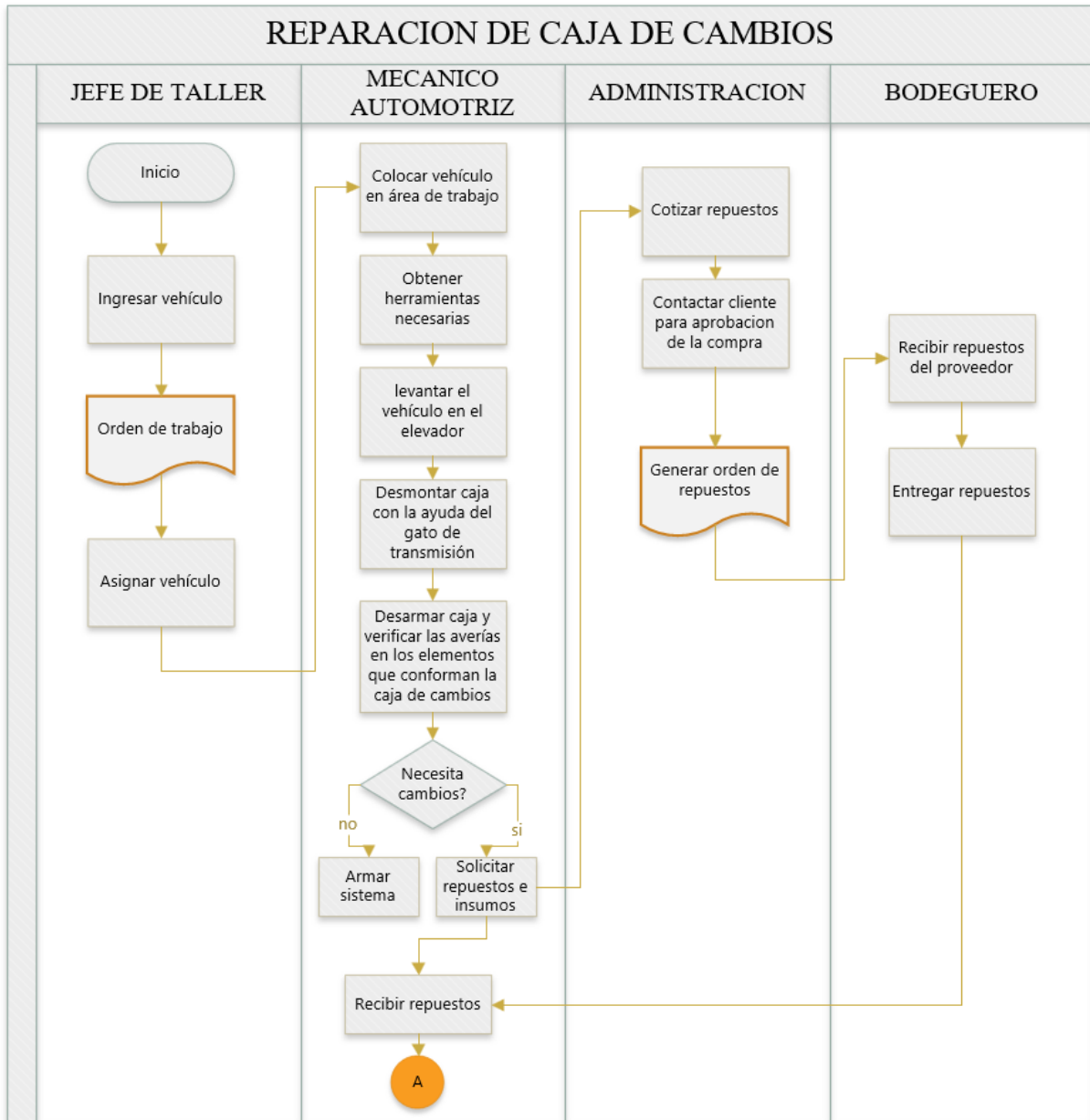
**Tabla 21:** Elementos, insumos, materias prima y máquinas herramientas de reparación de caja de cambios

<b>Repuestos</b>	<b>Máquinas/herramientas/equipos</b>	<b>Insumos/materia prima</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementos de la caja de cambio según especificaciones del fabricante (rodillos, ejes, piñones).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alicates</li> <li>• Alicate de anillo seguro</li> <li>• Dados de Impacto.</li> <li>• Pistola neumática</li> <li>• Engrasadora manual</li> <li>• Juego de dados de mando ½ pulgada.</li> <li>• Juego de dados de mando ¾ pulgada.</li> <li>• Dados tipo Torx de mando ½ pulgada.</li> <li>• Desarmadores de cabeza plana y estrella.</li> <li>• Gato de transmisión</li> <li>• Elevador de vehículos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Franela.</li> <li>• Overol.</li> <li>• Gafas</li> <li>• Contrapesos de alineación.</li> <li>• Grasa para rodamientos.</li> <li>• Aceite</li> </ul>

---

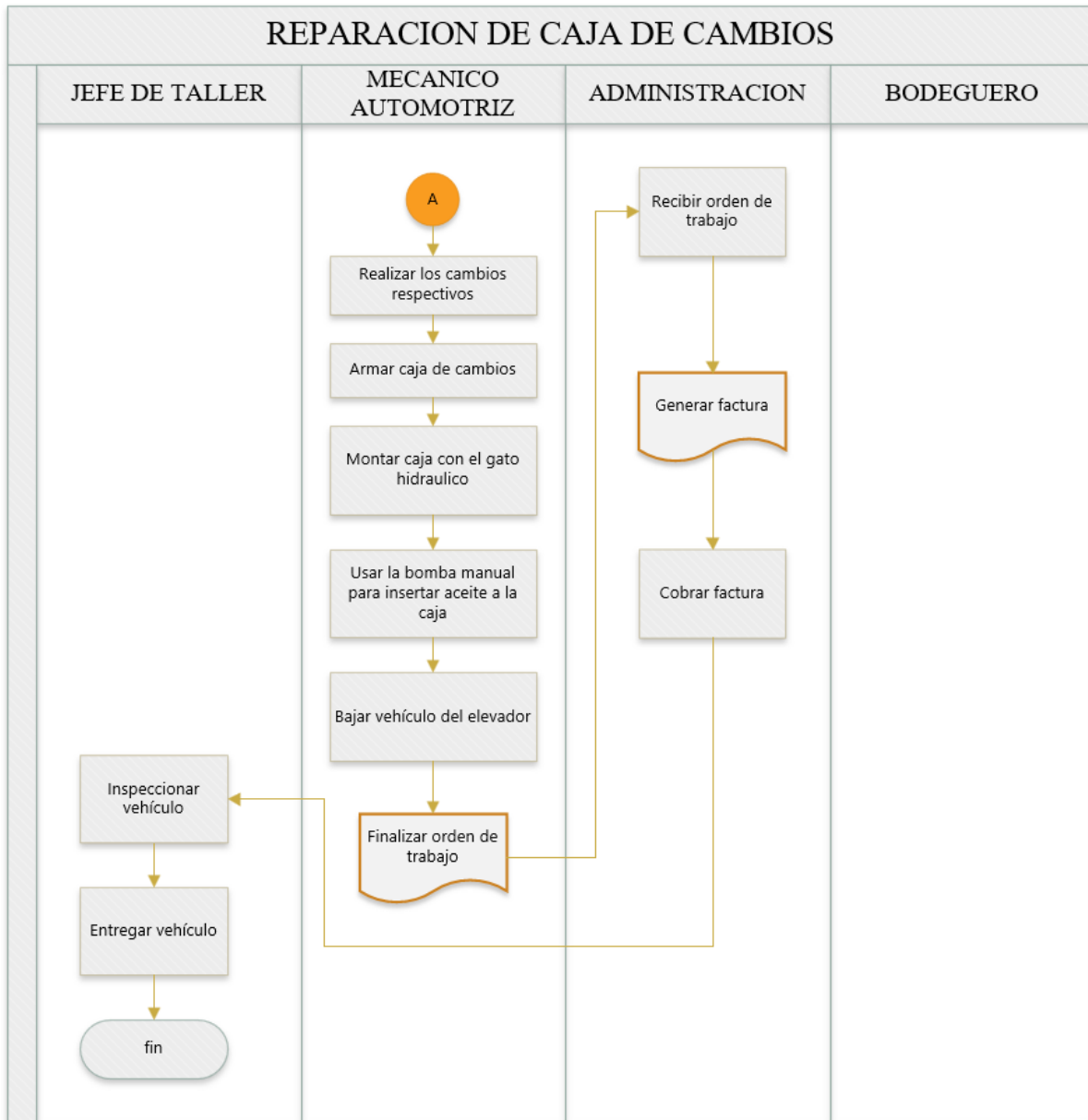
**Nota:** Autora

**Ilustración 27:** Reparación de Caja de Cambios



**Nota:** Autora

**Ilustración 28: Reparación de Caja de Cambios**



**Nota:** Autora

### Proceso de reparación de motor

Se describe los pasos para realizar la actividad de mantenimiento, donde interviene elementos como insumos, materia prima y maquinas herramientas.

**Tabla 22:** Elementos, insumos, materias primas y máquinas herramientas

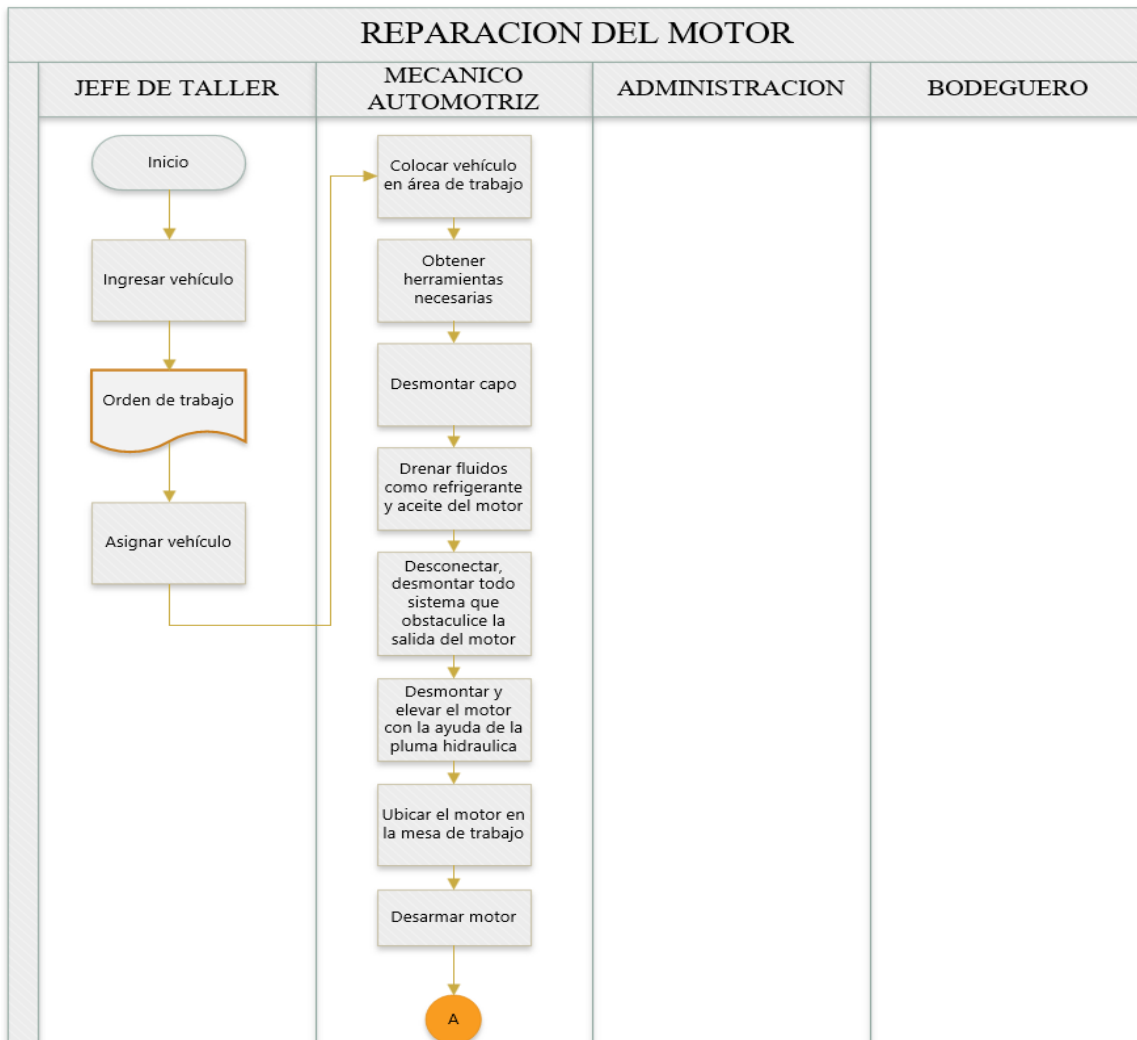
<b>Repuestos</b>	<b>Máquinas/herramientas/equipos</b>	<b>Insumos/materia prima</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementos internos del motor (pistones, cojinetes de biela y bancada,) según especificaciones del fabricante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alicates</li> <li>• Alicate de anillo seguro</li> <li>• Pistola neumática</li> <li>• Juego de dados de mando ½ pulgada.</li> <li>• Juego de dados de mando ¾ pulgada.</li> <li>• Dados tipo Torx de mando ½ pulgada.</li> <li>• Desarmadores de cabeza plana y estrella.</li> <li>• Teclé hidráulico</li> <li>• Juego de galgas milimetradas</li> <li>• Faja de rines</li> <li>• Reloj comparador</li> <li>• Micrómetro</li> <li>• Pie de rey</li> <li>• Torquímetro de mando de ½ pulgada.</li> <li>• Aceitero.</li> <li>• Carro portaherramientas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Franela.</li> <li>• Overol.</li> <li>• Gafas</li> <li>• Aceite para motor según especificaciones del fabricante.</li> <li>• Líquido refrigerante para motor según especificaciones del fabricante.</li> <li>• Silicona gris para motor.</li> <li>• Plastigage rojo</li> <li>• Silicona</li> <li>• Lijas</li> <li>• Grasa silicona sella los asientos de las válvulas.</li> <li>• Líquido desengrasante.</li> </ul>

- Elementos del sistema • Alicates de anillo seguro.

de encendido según especificaciones del fabricante.

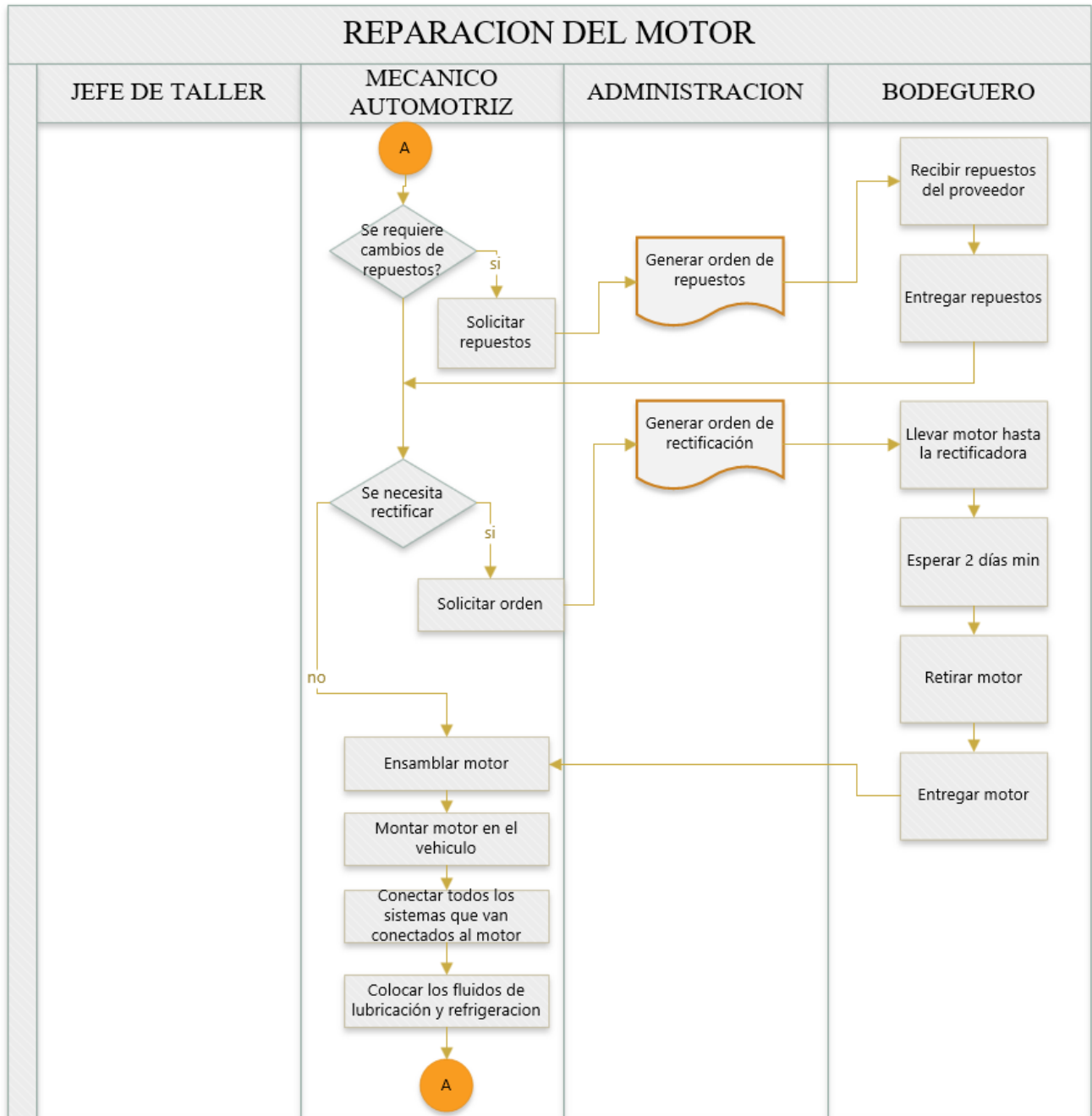
**Nota:** Autora

*Ilustración 29: Reparación del Motor*



**Nota:** Autora

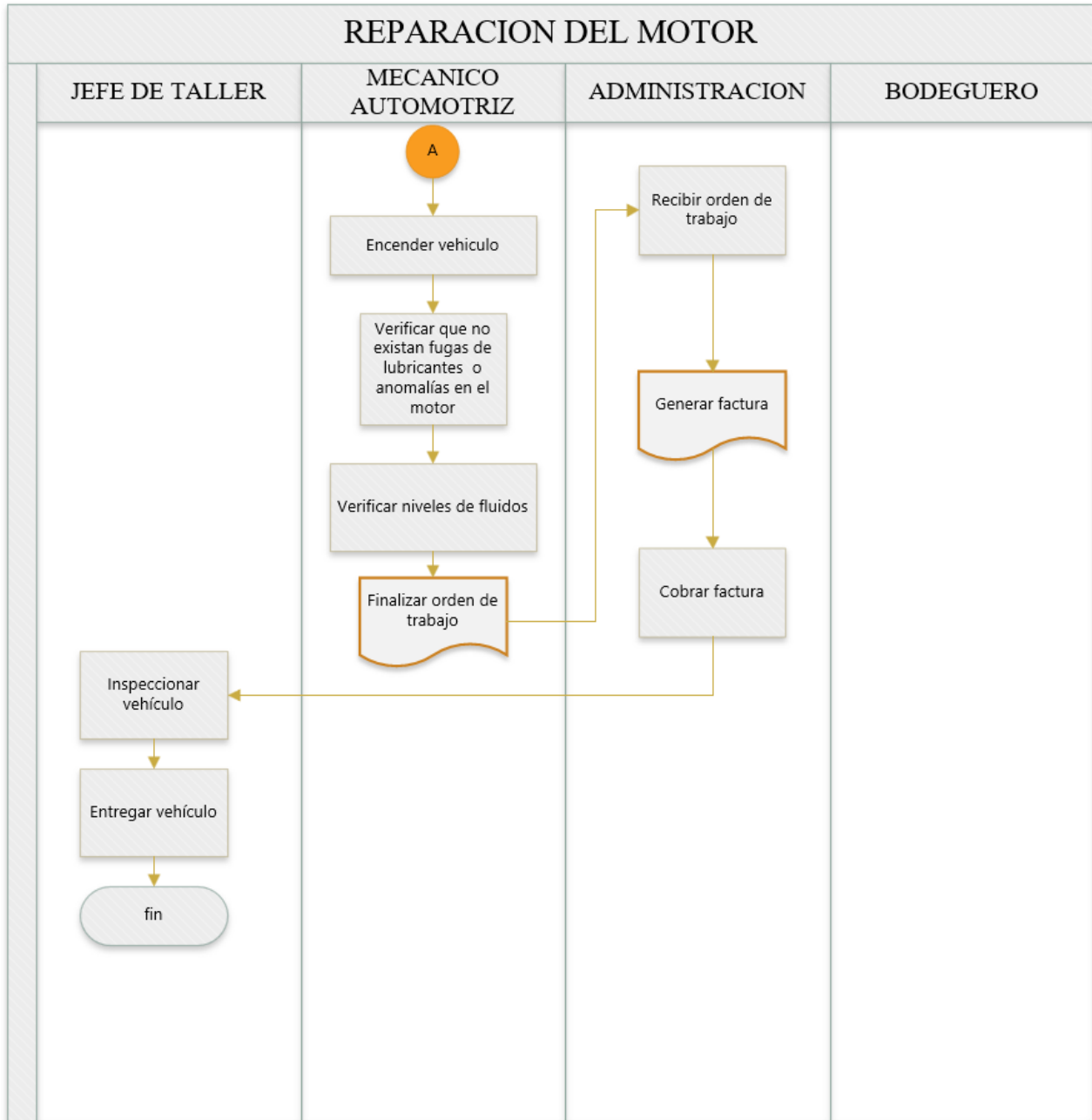
*Ilustración 30: Reparación del Motor*



**Nota:** Autora



*Ilustración 31: Reparación del Motor*



**Nota:** Autora

## 7.6. Ventas y promociones

Una estrategia de ventas se centra en la personalización, la creación de valor agregado y la construcción de relaciones sólidas con los clientes, contribuyendo a un aumento sostenible en las ventas y la retención de clientes en el taller multimarca. “*TALLERES GALARZA BERMEO*” se caracteriza porque tiene los siguientes enfoques claves para la ejecución de la estrategia de ventas:

- **Asesoramiento personalizado:** Capacitar al personal para ofrecer asesoramiento personalizado a cada cliente, destacando la importancia de los servicios específicos para su vehículo.
- **Paquetes de servicios:** Ofrecer paquetes de servicios completos que aborden tanto el mantenimiento preventivo como las reparaciones, incentivando la compra de servicios adicionales, con precios atractivos y beneficios adicionales para promover la adquisición de servicios integrales.
- **Programas de mantenimiento programado:** Crear planes de membresía con descuentos exclusivos para servicios programados para fomentar la adhesión a programas de mantenimiento regular, promoviendo la prevención de problemas de la vida útil del vehículo.
- **Descuentos por lealtad y referidos:** Reconocer y recompensar a clientes leales y a aquellos que refieran nuevos clientes al taller de acuerdo a un sistema de descuentos acumulativos.
- **Servicios complementarios:** Capacitar al personal para identificar necesidades adicionales y presentar opciones de manera proactiva, consiguiendo identificar

oportunidades de ventas adicionales al ofrecer servicios complementarios durante el proceso de reparación o mantenimiento.

- Experiencia posventa: Garantizar la satisfacción del cliente incluso después de completado el servicio, buscando generar lealtad a largo plazo, pues se daría un seguimiento posventa, programas de encuestas de satisfacción y ofertas exclusivas para clientes recurrentes.

## **7.7. Publicidad**

Una estrategia integral de publicidad busca maximizar la visibilidad, llegar a una audiencia amplia y generar interacción con la comunidad local, contribuyendo al reconocimiento y éxito continuo del taller multimarca. Es por ello que “*TALLERES GALARZA BERMEO*” se centra en construir una presencia robusta y atractiva tanto en línea como en la comunidad local.

La presencia online se enfoca en desarrollar y mantener un sitio web profesional y perfiles activos en redes sociales, destacando los servicios clave y contenido relevante en plataformas como Facebook, Instagram, Tik Tok, así como en X. Las campañas pagadas en motores de búsqueda, como Google, se implementarán mediante anuncios de pago por clic, para aumentar la visibilidad en búsquedas relevantes y destacar promociones especiales. Para la publicidad local tradicional se abordará a través de materiales visuales impresos, como folletos, letreros (Vallas publicitarias), tarjetas y un caballete, resaltando la singularidad del taller y ofreciendo descuentos exclusivos.

*Ilustración 32: Página de Facebook*

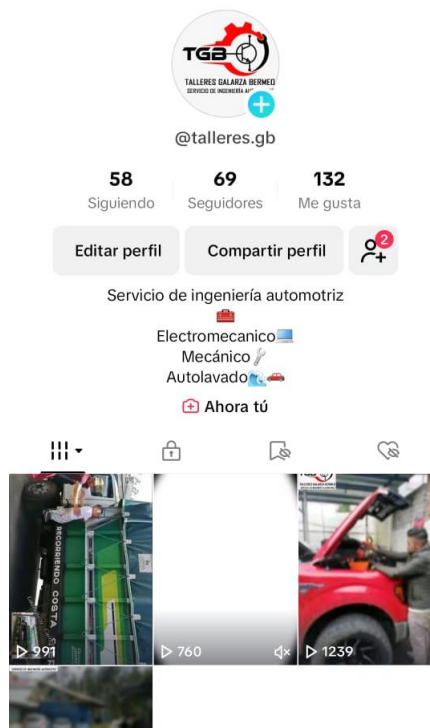


Conéctate con Talleres Galarza Bermeo en Facebook



Fuente: Elaboración propia ([Talleres Galarza Bermeo | Cuenca | Facebook](https://www.facebook.com/talleres.gb))

Ilustración 33: Página de Tik Tok



Fuente: ([https://www.tiktok.com/@talleres.gb? t=8iqptXLg2mz& r=1](https://www.tiktok.com/@talleres.gb?t=8iqptXLg2mz&r=1) )

Elaboración: propia

Las colaboraciones estratégicas con medios locales no se pueden dejar de lado, ya que se buscarán para anuncios y menciones en radios y eventos de gran alcance, participando además en programas y auspiciando eventos comunitarios. El marketing de contenidos se implementará mediante blogs y videos valiosos sobre la industria automotriz, educando a la audiencia y fortaleciendo la posición del taller como experto en el campo. Se plantea, adicionalmente, como una idea a futuro, explorar el marketing de influencers locales, colaborando con personalidades de la comunidad cuya afinidad con la marca generará confianza y credibilidad entre la audiencia local. De esta manera, se propone un calendario de ejecución de las estrategias antes mencionadas.

**Tabla 23:** Calendario de ejecución de estrategia de marketing

Año	2024											2025								
	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	
Actividades																				
Identificación de canales digitales																				
Creación del negocio																				
Diseño y creación de material visual para el posicionamiento de la empresa																				
Publicación de anuncios en medios digitales																				
Creación y publicación de contenido a medios digitales																				
Generación de campañas publicitarias en medios digitales																				
Publicidad con influencers locales																				
Alianzas y eventos comunitarios																				

Para la ejecución del cronograma antes mencionado, se considera un presupuesto de marketing digital, siendo así:

**Tabla 24:** *Detalle del presupuesto de publicidad*

<b>Medio</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Costos</b>	<b>Presupuesto Año 1</b>
Facebook	Mensual	15	180,00
Instagram	Mensual	15	180,00
Google	Mensual	5,80	70,00
Mantenimiento de página web	Semestral	110	220,00
Publicidad con influencers	Trimestral	40	160,00
Actualización y diseño de la página web	Trimestral	10	50,00
<b>Total</b>			<b>860,00</b>

**Nota:** Autora

### **7.8. Metas y proyecciones**

El enfoque central de “*TALLERES GALARZA BERMEO*” es proporcionar comodidad y eficiencia a los propietarios de vehículos, capitalizando la necesidad creciente de servicios automotrices confiables y convenientes. Además, adecuándose más a las necesidades actuales, donde la movilidad individual cobra aún más relevancia, posicionando al negocio como una empresa efectiva a las demandas cambiantes de la sociedad. Siendo así, se puede mencionar las siguientes metas a corto plazo y proyecciones a largo plazo que abarcan:

- Incremento en el volumen de clientes
- Ampliación de la gama de servicios

- Eficiencia operativa
- Desarrollo de Alianzas Estratégicas
- Sostenibilidad financiera

**Tabla 25: Metas y proyecciones**

<b>Metas a corto plazo (1 año)</b>	<b>Proyección a largo plazo (3 años)</b>
Se espera aumentar la base de clientes en un 20% mediante estrategias de marketing dirigidas y programas de fidelización.	Consolidar un crecimiento sostenido, apuntando a un aumento del 40% en la base de clientes.
Introducir servicios adicionales, como mantenimiento preventivo especializado y diagnósticos avanzados.	Convertirnos en un centro integral que ofrezca servicios automotrices de última generación, incluyendo soluciones de vehículos eléctricos y tecnologías emergentes.
Optimizar los procesos internos para reducir los tiempos de servicio en un 15%.	Mantener altos estándares de eficiencia, mejorando continuamente los procedimientos para ofrecer un servicio más rápido y preciso.
Establecer colaboraciones con proveedores locales para asegurar acceso preferencial a piezas y componentes.	Forjar alianzas estratégicas a nivel nacional para obtener beneficios económicos y fortalecer la red de suministro.
Lograr un equilibrio financiero en el primer año de operación.	Mantener una salud financiera sólida, con un crecimiento anual del 15% en ingresos y rentabilidad.

**Nota:** Autora

Estas metas y proyecciones se basan en un enfoque pragmático y orientado a resultados, permitiendo al taller no solo satisfacer las necesidades actuales del mercado sino también para prepararse para los desafíos y oportunidades futuras en la industria automotriz.



## **7.9. Monitoreo y control**

El monitoreo y control constante de varios aspectos asegurarán un funcionamiento eficaz del taller, permitiendo ajustes ágiles ante cambios en la demanda del mercado o mejoras continuas para garantizar la excelencia en los servicios automotrices ofrecidos. En este sentido, se considera lo siguiente:

- Se realizará un monitoreo del tiempo promedio de servicio, para asegurar eficiencia, estableciendo metas de reducción del 10% anual. Adicional, se realizará encuestas periódicas dentro de las páginas oficiales del “*TALLERES GALARZA BERMEO*” para evaluar la satisfacción del cliente, con una meta de mantener un índice superior al 90%.
- Se implementará un sistema de gestión de inventario para asegurar la disponibilidad de piezas esenciales y reducir tiempos de espera. Se establecerá metas de reducción de un 15% en agotamiento de inventario.
- Se monitoreará mensualmente ingresos, costos y rentabilidad, en función a los resultados de las proyecciones, el cual, servirá para establecer medidas correctivas si se detectas desviaciones significativas de fondos.

## **7.10. Riesgos y contingencias**

La identificación anticipada de riesgos y la implementación de planes de contingencia sólidos fortalecerán la resiliencia del taller, asegurando (en cierto grado o nivel) la capacidad de adaptarse a desafíos y cambios inesperados en el entorno empresarial. Siendo así, se considera tomar en consideración las siguientes áreas durante los 5 primeros años:

- Fluctuaciones en la demanda del mercado

- Escases de personal especializado
- Variaciones de los costos de repuestos
- Crisis económica local
- Avances tecnológicos rápidos
- Ciberseguridad

*Tabla 26: Riesgos y contingencias*

<b>Riesgo</b>	<b>Contingencia</b>
Cambios imprevisibles en la demanda de servicios automotrices.	Diversificación de servicios y estrategias de marketing flexibles para adaptarse a las variaciones del mercado.
Dificultades para contratar y retener técnicos altamente capacitados.	Establecimiento de programas de capacitación internos y colaboraciones con instituciones educativas para asegurar un flujo constante de talento.
Disminución en la capacidad adquisitiva de los clientes.	Ofertas promocionales, programas de lealtad y opciones de financiamiento para mitigar el impacto económico en los clientes.
Amenazas de ciberseguridad que podrían afectar la integridad de datos disponibles.	Implementación de protocolos de seguridad robustos, actualizaciones periódicas de software y educación continua para el personal sobre prácticas seguras.

**Nota:** Autora

## **8. CAPÍTULO IV: ANÁLISIS FINANCIERO**

Con el objetivo de fortalecer la estabilidad financiera y garantizar la adaptabilidad ante imprevistos, se ha desarrollado un plan financiero integral y dinámico, donde se realizó los reportes financieros que se detalla en el capítulo para obtener un análisis exhaustivo de la

viabilidad empresarial a lo largo de un horizonte de 7 años con una visión estratégica y detallada que permite anticipar cambios y tomar decisiones informadas.

### 8.1. Inversión Inicial

Se detallan las adquisiciones cruciales para llevar a cabo la implementación del de un taller especializado en diagnóstico y mantenimiento electromecánico en la parroquia Sayausí de la ciudad de Cuenca, categorizadas en activos fijos, intangibles y capital de trabajo. Esta planificación precisa revela una inversión inicial estimada en \$51.319,55, para financiar esta inversión se cuenta con la contribución de dos socios, así como en la gestión de un préstamo bancario.

*Tabla 27: Inversión Inicial*

<b>ACTIVO FIJO</b>		<b>\$19.581,38</b>
Máquinas y herramientas	\$10.985,31	
Muebles y enseres	\$4.518,99	
Equipos de computo	\$2.423,00	
Adecuación de la infraestructura	\$1.654,08	
<b>ACTIVO INTANGIBLE</b>		<b>\$1.200,00</b>
Constitución legal, permisos y licencia	\$350,00	
Publicidad	\$600,00	
Sistema Contable	\$250,00	
<b>CAPITAL DE TRABAJO</b>		<b>\$30.322,98</b>
Insumos	\$19.116,15	
Servicios básicos	\$1.201,67	
Suministros de oficina	\$295,87	
Sueldos	\$2.324,48	
Alquiler de oficina	\$7.200,00	
Capacitaciones laborales	\$400,00	
<b>EGRESOS TOTALES</b>		<b>\$51.319,55</b>
<b>FINANCIAMIENTO</b>		
Capital propio		\$31.104,36
Préstamo		\$20.000,00

**Nota:** Autora

Cuenta con una estructura de financiamiento estratégicamente diseñada para respaldar la inversión inicial de \$51.319,55, el enfoque de financiamiento se compone de dos socios, cada uno aportando \$15.659,78 sumando un total de \$31.319,55. Para cubrir el saldo restante de la inversión, se gestionará un crédito a través de la cooperativa JEP por \$20.000. En anexo 3 se detalla las condiciones del crédito y la tasa de interés asociada, además se presenta el plan de amortización del crédito a lo largo de un período de 24 meses, proporcionando una visión clara y detallada del reembolso del préstamo.

*Tabla 28: Capital Social*

<b>Aportaciones de los socios</b>	<b>USD</b>	<b>%</b>
Socio A	\$15.659,78	
Socio B	\$15.659,78	
<b>Total capital social</b>	<b>\$31.319,55</b>	<b>61%</b>
<b>Capital financiado</b>	<b>\$20.000,00</b>	<b>39%</b>
<b>TOTAL CAPITAL SOCIAL</b>		<b>\$51.319,55</b>

**Nota:** Autora

## **8.2. Activo fijo**

En la tabla 17, 18 y 19 se detallan meticulosamente los activos fijos junto con sus costos correspondientes, adquiridos a través de la valoración actual en el mercado y se ha aplicado el método de depreciación de línea recta para estimar la depreciación. Este método de depreciación se calcula dividiendo el costo inicial del activo entre su vida útil estimada. Esta estrategia proporciona una visión precisa de la reducción del valor de estos activos a lo largo del tiempo,

permitiéndonos anticipar y planificar adecuadamente el mantenimiento, la sustitución o la actualización de estos elementos esenciales para el funcionamiento del negocio

**Tabla 29: Maquinaria y herramientas con depreciación**

<b>Nombre</b>	<b>Marca</b>	<b>Precio</b>	<b>Vida útil</b>	<b>Depreciación</b>
Ociscopio automotriz	HANTEK	\$450,00	10	45
Faja filtro de aceite	STANLEY	\$18,00	10	1,8
Extractor filtro de aceite		\$16,63	10	1,663
Juego para remoción de vinchas y tapizados	Jonnesway	\$12,00	10	1,2
Limpiador y probador de inyectores	LAUNCH	\$1.180,00	10	118
Elevador de 2 postes	BP	\$2.799,00	10	279,9
Compresor de banda 300 lts	BP	\$2.000,00	10	200
Medidor de presión de neumáticos	BP	\$0,71	10	0,071
Manguera de aire espiral	BP	\$5,00	10	0,5
Pistola neumática ½	BP	\$69,99	10	6,999
Detector de fugas de cilindro	BP	\$39,99	10	3,999
Juego de herramientas	Stanley	\$48,99	10	4,899
Compresor de espirales	BP	\$16,99	10	1,699
Extractor de rodillos	BP	\$49,99	10	4,999
Juego de reparación de rosca de Carter	BP	\$29,99	10	2,999
Cargador y arrancador de batería	BP	\$139,99	10	13,999
Carro porta herramientas 3 niveles	BP	\$124,99	10	12,499
Compactador de espirales	BP	\$249,99	10	24,999
Palanca articulada	BP	\$19,99	10	1,999
Torquímetro ½	BP	\$29,99	10	2,999
Gatas de transmisión	BP	\$249,99	10	24,999
Embarcadores	BP	\$75,00	10	7,5

Gata lagarto doble pistón	BP	\$139,99	10	13,999
Juego de dados	BP	\$129,99	10	12,999
Juego de dados torx macho	BP	\$103,60	10	10,36
Juego de dados hexagonales	BP	\$14,99	10	1,499
Juego de dados largos de impacto	BP	\$23,99	10	2,399
Juego de llaves allen pulgadas largas	BP	\$2,59	10	0,259
Llave de rueda en cruz	BP	\$7,86	10	0,786
Juego de llaves mixtas roller	BP	\$12,99	10	1,299
Llave de impacto inalámbrica	BP	\$99,99	10	9,999
Pluma para motores reforzada	BP	\$329,99	10	32,999
Prensa hidráulica manual	BP	\$299,99	10	29,999
Fuente de calor	LRT	\$120,00	10	12
Entenalla	BP	\$69,99	10	6,999
Juego de alicates universal	BP	\$8,99	10	0,899
Alicate	BP	\$2,49	10	0,249
Alicate	BP	\$2,49	10	0,249
Alicate	BP	\$2,49	10	0,249
Broca	BP	\$18,49	10	1,849
Aceitero	BP	\$2,69	10	0,269
Extensión	BP	\$7,39	10	0,739
Lampara de emergencia	BP	\$19,32	10	1,932
Regleta	BP	\$2,50	10	0,25
Engrasadora neumática	BP	\$20,99	10	2,099
Multímetro	OTC	\$330,00	10	33
Kit de destornilladores	BP	\$3,99	10	0,399

Kit de mini destornilladores	BP	\$0,99	10	0,099
Amoladora	BP	\$59,99	10	5,999
Playo	BP	\$2,59	10	0,259
Cable de batería	best valve	\$15,00	10	1,5
Calibrador pie de rey	BP	\$6,16	10	0,616
Calibrador	BP	\$2,59	10	0,259
Esmeril	BP	\$54,99	10	5,499
Llave de pico	BP	\$17,99	10	1,799
Scanner	thinkcar	\$1.300,00	10	130
Punta lógica	Autel	\$120,00	10	12
	<b>TOTAL</b>	<b>\$10.985,31</b>		<b>1098,531</b>

**Nota:** Autora

*Tabla 30: Muebles y enseres con depreciación*

Nombre	Descripción		Cant.	CU	CT	Vida útil	Depreciación
	Marca	Características					
Escritorio	SM	Material madera	2	\$60,00	\$120,00	10	\$12,00
Estantes de niveles	SM	Material metálico	12	\$45,00	\$540,00	10	\$54,00
Mesas	SM	metálica 70*70	5	\$80,00	\$400,00	10	\$40,00
Mesas de trabajo	SM	Metálicas	3	\$500,00	\$1.500,00	10	\$150,00



Televisión	TCL	50 pulgadas	1	\$549,99	\$549,99	10	\$55,00
Muebles y Asientos	SM	Material de madera	2	\$280,00	\$560,00	10	\$56,00
Sillas para oficina	SM	Plástica/rígida	3	\$50,00	\$150,00	10	\$15,00
Mesa de Centro	SM	Material de madera	1	\$25,00	\$25,00	10	\$2,50
Cámaras de seguridad	Hikvision	cámara ip tubo 4 Mp	4	\$156,00	\$624,00	5	\$124,80
Gavetas	SM	Material metálico	1	\$50,00	\$50,00	10	\$5,00
<b>TOTAL</b>					<b>\$4.518,99</b>		\$514,30

**Nota:** Autora

*Tabla 31: Equipo computo con depreciación*

Nombre	Descripción		Cant.	CU	CT	Vida útil	Depreciación
	Marca	Características					
Laptop	Windows	Microsoft Surface laptop (Core i5.8Gb de RAM)	2	\$799,00	\$1.598,00	5	\$319,60
Computadora de escritorio	LG	16GB. Windows 10. Core i5	1	\$445,00	\$445,00	5	\$89,00
Impresora	EPSON	Multifunción L5590 Wifi	1	\$380,00	\$380,00	5	\$76,00
<b>TOTAL</b>					<b>\$2.423,00</b>		\$484,60

**Nota:** Autora

### 8.3. Activo intangible

*Tabla 32: Activo intangible con amortización*

<b>NOMBRE</b>	<b>PRECIO</b>	<b>AMORTIZACIÓN</b>
Constitución legal, permisos y licencia	\$350,00	\$70,00
Publicidad	\$600,00	\$120,00
Sistema Contable	\$250,00	\$50,00
<b>TOTAL</b>		<b>\$240,00</b>

**Nota:** Autora

#### 8.4. Estimación de egresos e ingresos

*Tabla 33: Estimación de egresos*

<b>Años</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
<b>Costos</b>							
Insumos	\$19.116,15	\$19.532,78	\$19.958,48	\$20.393,46	\$20.837,92	\$21.292,07	\$21.756,12
<b>Subtotal</b>	<b>\$19.116,15</b>	<b>\$19.532,78</b>	<b>\$19.958,48</b>	<b>\$20.393,46</b>	<b>\$20.837,92</b>	<b>\$21.292,07</b>	<b>\$21.756,12</b>
<b>Gastos de Administración</b>							
Servicios básicos	\$14.420,04	\$14.734,31	\$15.055,44	\$15.383,56	\$15.718,84	\$16.061,42	\$16.411,46
Alquiler de local con bodega	\$7.200,00	\$7.356,92	\$7.517,26	\$7.681,09	\$7.848,50	\$8.019,55	\$8.194,33
Suministro de oficina	\$295,87	\$302,32	\$308,91	\$315,64	\$322,52	\$329,55	\$336,73
Sueldo	\$27.893,72	\$28.501,64	\$29.122,82	\$29.757,53	\$30.406,07	\$31.068,75	\$31.745,87
Capacitaciones laborales	\$400,00	\$408,72	\$417,63	\$426,73	\$436,03	\$445,53	\$455,24
<b>Subtotal</b>	<b>\$50.209,63</b>	<b>\$51.303,91</b>	<b>\$52.422,05</b>	<b>\$53.564,55</b>	<b>\$54.731,95</b>	<b>\$55.924,79</b>	<b>\$57.143,64</b>
<b>Gastos de Ventas</b>							
Publicidad	\$860,00	\$893,45	\$928,20	\$964,30	\$1.001,80	\$1.040,77	\$1.081,25
<b>Subtotal</b>	<b>\$860,00</b>	<b>\$893,45</b>	<b>\$928,20</b>	<b>\$964,30</b>	<b>\$1.001,80</b>	<b>\$1.040,77</b>	<b>\$1.081,25</b>
<b>Gastos Financieros</b>							
Préstamo	\$12.606,40	\$10.915,82	\$-	\$-	\$-	\$-	\$-
<b>Subtotal</b>	<b>\$12.606,40</b>	<b>\$10.915,82</b>	<b>\$-</b>	<b>\$-</b>	<b>\$-</b>	<b>\$-</b>	<b>\$-</b>
<b>Total de egresos</b>	<b>\$82.792,18</b>	<b>\$82.645,96</b>	<b>\$73.308,72</b>	<b>\$74.922,31</b>	<b>\$76.571,68</b>	<b>\$78.257,63</b>	<b>\$79.981,00</b>

Nota: Autora

**Tabla 34: Estimación de ingresos**

Nombre del Servicio	Frecuencia de Consumo		Precio Fijo Unitario (\$)	Ingreso Anual (\$)	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7
	Mensual	Anual								
Cambio de Aceite de Motor	30	360	\$28,00	\$10.080,00	\$10.299,69	\$10.524,16	\$10.753,53	\$10.987,89	\$11.227,37	\$22.944,12
ABC de Frenos	25	300	\$20,00	\$6.000,00	\$6.130,77	\$6.264,38	\$6.400,91	\$6.540,41	\$6.682,96	\$18.164,09
ABC de Motor	8	90	\$50,00	\$4.500,00	\$4.598,07	\$4.698,29	\$4.800,68	\$4.905,31	\$5.012,22	\$5.121,45
Mantenimiento al Sistema de Suspensión	8	90	\$60,00	\$5.400,00	\$5.517,69	\$5.637,94	\$5.760,82	\$5.886,37	\$6.014,66	\$6.145,75
Reparación de caja	3	36	\$120,00	\$4.320,00	\$4.414,15	\$4.510,35	\$4.608,65	\$4.709,10	\$4.811,73	\$4.916,60
Instalación de módulos automotrices	4	48	\$150,00	\$7.200,00	\$7.356,92	\$7.517,26	\$7.681,09	\$7.848,50	\$8.019,55	\$8.194,33
Reparación módulos automotrices	8	96	\$100,00	\$9.600,00	\$9.809,23	\$10.023,01	\$10.241,45	\$10.464,66	\$10.692,73	\$10.925,77
Cambio kit de embrague	8	96	\$60,00	\$5.760,00	\$5.885,54	\$6.013,81	\$6.144,87	\$6.278,80	\$6.415,64	\$6.555,46
Programación de módulos automotrices	8	96	\$120,00	\$11.520,00	\$11.771,07	\$12.027,61	\$12.289,75	\$12.557,59	\$12.831,28	\$13.110,92
Mantenimiento a Luces y Sistemas Eléctricos	20	240	\$20,00	\$4.800,00	\$4.904,61	\$5.011,51	\$5.120,73	\$5.232,33	\$5.346,37	\$8.194,33
Reparación de motor	3	36	\$400,00	\$14.400,00	\$14.713,84	\$15.034,52	\$15.362,18	\$15.696,99	\$16.039,10	\$16.388,66
Mantenimiento al sistema de dirección	4	48	\$140,00	\$6.720,00	\$6.866,46	\$7.016,11	\$7.169,02	\$7.325,26	\$7.484,91	\$7.648,04

<b>TOTAL, DE INGRESOS</b>	<b>\$90.300,00</b>	<b>\$92.268,03</b>	<b>\$94.278,94</b>	<b>\$96.333,69</b>	<b>\$98.433,21</b>	<b>\$100.578,49</b>	<b>\$102.770,53</b>
---------------------------	--------------------	--------------------	--------------------	--------------------	--------------------	---------------------	---------------------

**Nota:** Autora

## 8.5. Estado de resultado

*Tabla 35: Estado de resultado con proyección a 7 años*

<b>Años</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
Ventas	\$90.300,00	\$92.268,03	\$94.278,94	\$96.333,69	\$98.433,21	\$100.578,49	\$102.770,53
(-) Costo de Producción	\$19.116,15	\$19.532,78	\$19.958,48	\$20.393,46	\$20.837,92	\$21.292,07	\$21.756,12
<b>(=) Utilidad Bruta</b>	<b>\$71.183,85</b>	<b>\$72.735,25</b>	<b>\$74.320,46</b>	<b>\$75.940,22</b>	<b>\$77.595,29</b>	<b>\$79.286,42</b>	<b>\$81.014,41</b>
(-) Gastos de Venta	\$860,00	\$893,45	\$928,20	\$964,30	\$1.001,80	\$1.040,77	\$1.081,25
<b>(=) Utilidad Neta en Ventas</b>	<b>\$70.323,85</b>	<b>\$71.841,80</b>	<b>\$73.392,26</b>	<b>\$74.975,93</b>	<b>\$76.593,48</b>	<b>\$78.245,66</b>	<b>\$79.933,17</b>
(-) Gastos Administración	\$50.209,63	\$51.303,91	\$52.422,05	\$53.564,55	\$54.731,95	\$55.924,79	\$57.143,64
(-) Gastos Financieros	\$12.606,40	\$10.915,82	\$-	\$-	\$-	\$-	\$-
<b>(=) Utilidad neta antes de reparto de utilidades</b>	<b>\$7.507,82</b>	<b>\$9.622,07</b>	<b>\$20.970,22</b>	<b>\$21.411,38</b>	<b>\$21.861,53</b>	<b>\$22.320,86</b>	<b>\$22.789,53</b>

(-) Reparto de utilidades 15%	\$1.126,17	\$1.443,31	\$3.145,53	\$3.211,71	\$3.279,23	\$3.348,13	\$3.418,43
<b>(=) Utilidad neta antes de impuestos</b>	<b>\$6.381,64</b>	<b>\$8.178,76</b>	<b>\$17.824,69</b>	<b>\$18.199,67</b>	<b>\$18.582,30</b>	<b>\$18.972,73</b>	<b>\$19.371,10</b>
(-) Impuestos (25%)	\$1.595,41	\$2.044,69	\$4.456,17	\$4.549,92	\$4.645,58	\$4.743,18	\$4.842,78
<b>(=) Utilidad Neta</b>	<b>\$4.786,23</b>	<b>\$6.134,07</b>	<b>\$13.368,51</b>	<b>\$13.649,75</b>	<b>\$13.936,73</b>	<b>\$14.229,55</b>	<b>\$14.528,33</b>

**Nota:** Autora

## 8.6. Flujo de efectivo

*Tabla 36: Flujo de efectivo*

Años	0	1	2	3	4	5	6	7
<b>Ingresos</b>								
Ventas		\$90.300,0 0	\$92.268,0 3	\$94.278,9 4	\$96.333,6 9	\$98.433,2 1	\$100.578,4 9	\$128.309,5 2
<b>Total Ingreso</b>	\$-	\$90.300,0 0	\$92.268,0 3	\$94.278,9 4	\$96.333,6 9	\$98.433,2 1	\$100.578,4 9	\$128.309,5 2
<b>Egresos</b>								
Inversión inicial	\$51.319,55						\$21.292,07	\$21.756,12
Insumos		\$19.116,1 5	\$19.532,7 8	\$19.958,4 8	\$20.393,4 6	\$20.837,9 2	\$16.061,42	\$16.411,46
Servicios básicos		\$14.420,0 4	\$14.734,3 1	\$15.055,4 4	\$15.383,5 6	\$15.718,8 4		
Arriendo		\$7.200,00	\$7.356,92	\$7.517,26	\$7.681,09	\$7.848,50	\$8.019,55	\$8.194,33
Suministros de oficina		\$295,87	\$302,32	\$308,91	\$315,64	\$322,52	\$329,55	\$336,73
Sueldos		\$27.893,7 2	\$28.501,6 4	\$29.122,8 2	\$29.757,5 3	\$30.406,0 7	\$31.068,75	\$31.745,87
Publicidad		\$860,00	\$893,45	\$928,20	\$964,30	\$1.001,80	\$1.040,77	\$1.081,25
Pago de préstamo		\$12.606,4 0	\$10.915,8 2	\$-	\$-	\$-	\$-	\$-

	<b>\$51.319,55</b>							
<b>Total de Egreso</b>		\$82.392,1 8	\$82.237,2 4	\$72.891,1 0	\$74.495,5 8	\$76.135,6 5	\$77.812,10	\$79.525,76
<b>Flujo neto de efectivo</b>	<b>\$(51.319,55)</b>	\$7.907,82	\$10.030,7 8	\$21.387,8 4	\$21.838,1 0	\$22.297,5 6	\$22.766,39	\$48.783,76

**Nota:** Autora



## 8.7. Balance general al año 1

*Tabla 37: Balance general al año 1*

<b>BALANCE GENERAL</b>	
al 31 de diciembre de cada año (en miles de dólares)	
	2024
<b>ACTIVO</b>	
<b>Activo Corriente</b>	<b>\$ 109.416,15</b>
Efectivo	\$ 90.300,00
Cuentas por cobrar comerciales (Clientes)	\$ 0,00
Inventarios	\$ 19.116,15
Activos por impuestos corrientes	\$ 0,00
Otros activos corrientes	\$ 0,00
<b>Activos no corrientes</b>	<b>\$22.962,94</b>
Otras Cuentas por cobrar	\$ 0,00
Propiedad planta y Equipo	\$ 19.581,38
Muebles y enseres	\$ 4.518,99
(Depreciacion acumulada)	\$ 2.097,43
(Amortización acumulada)	\$ 240,00
Terreno	\$ 0,00
Intangible	\$ 1.200,00
<b>TOTAL DE ACTIVO</b>	<b>\$ 132.379,09</b>
<b>PASIVO</b>	
<b>Pasivo corriente</b>	<b>\$ 65.357,48</b>
Deuda	\$ 12.606,40
Cuentas por pagar Proveedores	\$ 19.116,15
Cuentas por pagar estado c/p	\$ 0,00
Pasivo por impuestos corrientes	\$ 0,00
Acumulaciones corto plazo (empleados)	\$ 33.634,93
Provisiones	\$ 0,00
<b>Pasivo no corriente</b>	<b>\$ 10.915,82</b>
Pasivo financiero no corriente	\$ 10.915,82
Acumulaciones de largo plazo (empleados)	\$ 0,00
Pasivos por impuestos diferidos	\$ 0,00
<b>TOTAL DEL PASIVO</b>	<b>\$ 76.273,30</b>
<b>PATRIMONIO</b>	
Capital social	\$ 51.319,55
Reservas	\$ 0,00
Utilidad del ejercicio	\$ 4.786,23

Utilidades retenidas netas	\$ 0,00
<b>TOTAL DEL PATRIMONIO</b>	<b>\$56.105,78</b>
<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>\$ 132.379,09</b>

**Nota:** Autora

## 8.8. Indicadores

### VAN y TIR

El Valor Actual Neto (VAN) obtenido, con un valor de \$114.103,91, es una confirmación contundente de la viabilidad del proyecto. La existencia de un VAN por encima de cero indica que la inversión generará ganancias que superarán la rentabilidad exigida. Este resultado refleja no solo la solidez del proyecto en términos financieros, sino también su capacidad para generar rendimientos favorables, lo que respalda la decisión de llevar adelante esta iniciativa con confianza en su rentabilidad y retorno financiero a lo largo del tiempo.

**Tabla 38: Van y TIR**

<b>d=</b>	18,41%
<b>VAN</b>	\$114.103,91
<b>TIR</b>	25%

**Nota:** Autora

El rendimiento obtenido de la Tasa Interna de Retorno (TIR), con un 25%, supera el costo de capital (WACC), lo cual indica la viabilidad financiera del proyecto, esto demuestra la rentabilidad del proyecto, confirmando que la inversión generará rendimientos superiores a los costos asociados a su financiamiento. Este resultado refuerza la decisión de llevar adelante la inversión, respaldando su solidez financiera y su capacidad para generar beneficios significativos, esto se observa en la tabla 26.

## **Periodo de recupero de la inversión**

En la tabla 27, de acuerdo con el Período de Recuperación de la Inversión (PRI) calculado, se concluye que la inversión inicial del proyecto será recuperada en un lapso de 3 años y 5 meses. Este indicador revela el tiempo estimado que tomará recuperar completamente el monto invertido inicialmente. Es importante destacar que un PRI en mediano plazo sugiere una recuperación más rápida de la inversión, lo que indica una eficiencia mayor en la generación de beneficios y flujo de efectivo por parte del proyecto.

**Tabla 39: Periodo de recupero de la inversión**

<b>Años</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
Flujo de caja	\$(51.319,55)	\$7.907,82	\$10.030,78	\$21.387,84	\$21.838,10	\$22.297,56	\$22.766,39	\$23.244,77
Flujo de caja acumulado		\$(43.411,73)	\$(33.380,95)	\$(11.993,11)	\$9.845,00	\$32.142,56	\$54.908,95	\$78.153,73
<b>PRI</b>		3,55						
<b>PRI</b>		<b>3 año 5 meses</b>						

**Nota:** Autora

### **Costo / Beneficio**

En la tabla 28, La inversión del proyecto se presenta como una opción viable, dado que los beneficios proyectados superan los costos, reflejando una relación costo-beneficio de 1,03. Este indicador muestra que, por cada unidad de costo invertida, se obtiene un retorno de 1,03 unidades en beneficios, lo que respalda la solidez financiera y el potencial de ganancia del emprendimiento.

**Tabla 40: Costo / Beneficio**

<b>FLUJO DE CAJA (+)</b>	\$ 0,00	\$ 90.300,00	\$ 92.268,03	\$ 94.278,94	\$ 96.333,69	\$ 98.433,21	\$ 100.578,49	\$ 102.770,53
<b>FLUJO DE CAJA (-)</b>	\$ 51.319,55	\$ 82.392,18	\$ 82.237,24	\$ 72.891,10	\$ 74.495,58	\$ 76.135,65	\$ 77.812,10	\$ 79.525,76
VAB	\$358.122,85							
VAC	\$346.658,05							
<b>B/C</b>	1,03							

**Nota:** Autora

## 9. CONCLUSIONES

En relación al objetivo de diagnóstico situacional, se efectuó un mapeo exhaustivo identificando la presencia de 18 talleres en la localidad, con una acentuada concentración de 12 establecimientos sobre la arteria principal Av. Ordoñez Lazo, denotando una intensa competitividad. La mayoría provee servicios de mecánica ligera y sólo una minoría cuenta con infraestructura de almacenamiento de repuestos.

Respecto al propósito de cuantificar la demanda insatisfecha, la encuesta aplicada a 94 propietarios de vehículos livianos en Sayausí evidenció un déficit actual de cobertura de 822 mantenimientos anuales, frente a un parque circulante de 63,920 unidades en esta parroquia de 8,392 habitantes.

En cuanto al objetivo de discernir las preferencias de los consumidores, se identificó un marcado dominio de las marcas Chevrolet (33%), Hyundai (25%) y Toyota (13%). Además, se reveló que la búsqueda de una mejor calidad (40%) es el principal incentivo para optar por proveedores externos de mantenimiento vehicular.

Sobre la finalidad de análisis técnico-operativo, se estableció una capacidad productiva óptima de 1,800 servicios anuales, en base a la adquisición planificada de maquinaria especializada y contratación progresiva de recurso humano competente.

Finalmente, la evaluación económico-financiera determinó un desembolso inicial requerido de \$51.319,55, proyectando sólidos indicadores como un VAN de \$114.103,91, TIR del 25% y un periodo de recupero de 3 años con 5 meses, que avalan la rentabilidad de implementar este taller electromecánico en Sayausí.

## **10. RECOMENDACIONES**

1. Aprovechar la demanda insatisfecha de 822 servicios anuales en la zona, mediante un posicionamiento diferenciado en calidad de servicio, plazos de entrega y atención personalizada.
2. Enfocarse inicialmente en modelos de las marcas Chevrolet, Hyundai y Toyota por su alta participación entre los consumidores de Sayausí.
3. Establecer alianzas estratégicas con proveedores de repuestos para lograr descuentos por volumen y precios competitivos.
4. Invertir en capacitación continua y certificación del personal técnico para respaldar una propuesta de valor superior en know-how y competencia.
5. Complementar los servicios de mantenimiento con valor agregado como garantías, seguimiento posventa y comodidades en las instalaciones para mejorar la experiencia del cliente.
6. Desarrollar un sólido plan de marketing digital con contenido periódico, promociones y difusión en redes sociales para posicionamiento de marca.
7. Optimizar los procesos y distribución de planta para maximizar la capacidad productiva de 1,800 servicios anuales proyectada.
8. Implementar un sistema de gestión administrativa, inventarios e informes gerenciales para eficiencia operativa.
9. Monitorear de forma continua los estados financieros y flujo de caja para identificar desvíos y tomar medidas preventivas/correctivas.
10. Mantenerse flexible ante nuevas tecnologías vehiculares como modelos eléctricos e híbridos para una adaptación temprana.

## 11. BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA.

- Actividades económicas. (2023). Actividades económicas de Ecuador. [actividadeseconomicas.org](https://actividadeseconomicas.org). <https://actividadeseconomicas.org/actividades-economicas-de-ecuador/#:~:text=importaciones%20de%20Ecuador-Composici%C3%B3n%20de%20las%20actividades%20econ%C3%B3micas%20de%20Ecuador,terciarias%3A%2057.5%25%20del%20PIB>.
- Aguirre, P., & Cordero, D. (2016). Estudio de factibilidad para la creación de un taller automotriz especializado en mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos livianos en el cantón Cuenca. [Tesis de pregrado]. *Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador*.
- Andrés, E. (2001). Proyecto de inversión formulación y evaluación para micro y pequeñas empresas. Oaxaca: *Instituto Tecnológico de Oaxaca*.
- Alvarado, J., & Guamán, J. (2018). Estudio de factibilidad para la implementación de un taller mecánico especializado en mantenimiento preventivo y correctivo de maquinaria agrícola en el cantón Gualaceo. [Tesis de pregrado]. *Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador*.
- Barrios, V. (2011) Ambiente externo de las organizaciones. [www.academia.edu](http://www.academia.edu): [http://www.academia.edu/8790218/Ambiente\\_externo\\_de\\_las\\_organizaciones\\_de](http://www.academia.edu/8790218/Ambiente_externo_de_las_organizaciones_de)
- Coll, M. (2020). Economipedia. Capacidad de producción de empresas automotrices. <https://economipedia.com/definiciones/capacidad-de-produccion.html>
- Donado, A. (2014) Que es un taller mecánico: <https://www.autosoporte.com/index.php/blog-automotriz/item/298-que-es-untaller-mecanico>
- Helloauto (2023) Significado de taller mecánico automotriz. [helloauto.com](https://helloauto.com). <https://helloauto.com/glosario/taller#:~:text=Un%20taller%20mec%C3%A1nico%2D%20automotriz%20es,m%C3%A1s%20t%C3%A9cnicos%20especializados%20llamados%20mec%C3%A1nicos>.
- Herramientas industriales. (2023). Análisis FODA y definición de la estrategia de mercado. [ferreteriaonline.com.ar](http://www.ferreteriaonline.com.ar). <http://www.ferreteriaonline.com.ar/blog->



[detalle.php?id\\_nov=70&novedad=An%C3%A1lisis%20FODA%20y%20definici%C3%B3n%20de%20la%20estrategia%20de%20mercado.#:~:text=Debilidades%3A%20mala%20ubicaci%C3%B3n%20local%20de,capacitados%2C%20curva%20de%20aprendizaje%20lenta.](http://detalle.php?id_nov=70&novedad=An%C3%A1lisis%20FODA%20y%20definici%C3%B3n%20de%20la%20estrategia%20de%20mercado.#:~:text=Debilidades%3A%20mala%20ubicaci%C3%B3n%20local%20de,capacitados%2C%20curva%20de%20aprendizaje%20lenta.)

Huerta, I. (2016) El estudio de mercado en las empresas.

<http://nube.villanett.com/2016/01/26/estudio-de-mercado-en-las-empresas/>

INEC. (2010). Censo de población y vivienda 2010. Recuperado de

<https://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>

Ministerio del Trabajo de Ecuador (2019) <http://www.trabajo.gob.ec/ministerio-del-trabajo-lanza-nuevas-plantillas-paragenerar-contratos-de-manera-automatica/>

Ornelas, M. (2015) Administración de centros de servicio automovilístico. *Editorial Trillas.*

*España.*

Orellana, M., & Sarmiento, J. (2017). Estudio técnico económico para la implementación de un

taller automotriz especializado en sistemas eléctricos e inyección electrónica en el cantón Paute. [Tesis de pregrado]. *Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador.*

Pacheco, J., & Peralta, J. (2019). Estudio de factibilidad para la creación de un taller automotriz

especializado en mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos híbridos y eléctricos en el cantón Cuenca. [Tesis de pregrado]. *Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador.*

Ramírez, E. & Cajigal, R. (2005) Proyecto de inversión competitivos. *Palmira. Universidad*

*Nacional de Colombia Sede Palmira.*

Robalino, M. (2015) El contrato de trabajo. *Derecho laboral Ecuatoriano.*

<https://www.derechoecuador.com/el-contrato-de-trabajo>

San, L. (2008) Estudio Financiero para el establecimiento de un taller mecánico.

<http://admluisfernando.blogspot.com/search?q=inversiones+fijas>

Taco, C. (2015) Analizar el marketing en la administración y desarrollo integral de los talleres

mecánicos en el dm Quito. [Trabajo de Grado].

- <http://www.dspace.uce.edu.ec:8080/bitstream/25000/10586/1/T-UCE-0003-AE048-2016.pdf>
- Weinberger, K. (2009) Plan de negocio. <https://www.nathaninc.com/wp-content/uploads/2017/10/LIBRO-PLAN-DENEGOCIOS-2.pdf>
- Zúñiga, O., Cajilima, S. & Gómez, G. (2019) Análisis comparativo, modalidad empresarial con enfoque de economía popular y solidaria, asociaciones productivas rurales. *Cooperativismo y Desarrollo*, 7(3), 290-312.
- Concejo Municipal de Cuenca (2008) Ordenanza que sanciona el Plan de Ordenamiento territorial del Área urbano parroquial de Sayausí. *Cuenca-Ecuador*.
- Alarcón, J. (2020). *Estudio para Implementación de un Taller de Mecánica Automotriz en la Empresa de Transporte y Servicios Integrales Sociedad Anónima ( TYSISA )* [Universidad Internacional del Ecuador]. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4381/1/T-UIDE-0100.pdf>
- Angamarca, P. J., Pinos, E. G., & Ortega, J. C. (2022). Factibilidad para la creación de una empresa destinada a ofrecer servicios para la gestión de procesos de negocio, en la ciudad de Cuenca, Ecuador. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(4–1), 521–541. <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.4-1.1270>
- Arroyo, C., & Obando, R. (2022). Importancia de la implementación de mantenimiento preventivo en las plantas de producción para optimizar procesos. *E-IDEA Journal of Engineering Science*, 4, 59–69. <https://doi.org/10.53734/esci.vol4.id240>
- Camas, J. B. C., & Zhinin, J. A. Z. (2017). “*Implementación De Un Plan De Gestión De Mantenimiento Integral a Través De Un Software Para La Proyección Y Planificación De Las Actividades De Mantenimiento Automotriz Para La Flota De Vehículos Del Municipio De Cañar*” [Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/7699/1/65T00252.pdf>
- Galván, E., Sánchez, Y., & Sánchez, M. L. (2020). El comportamiento innovador en empresas: una visión desde la autonomía y la disponibilidad de tiempo de los empleados de una

- empresa del sector transporte en Tamaulipas. *Nova Scientia*, 12(24).  
<https://doi.org/10.21640/ns.v12i24.2221>
- Hurtado, A. D. J., & Concha, J. (2023). Diseño de un plan de negocio para la propuesta de una heladería artesanal en el centro de la ciudad de Guayaquil av. 9 de octubre. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 2638–2664.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i4.7131](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7131)
- Naranjo, F., & Pineda, S. (2022). *Estudio de factibilidad previo a la implementación de un taller automotriz en el cantón Zaruma* [Universidad Politécnica Salesiana].  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/23851/1/UPS-CT010211.pdf>
- Paccha, C., & Sánchez, J. (2021). *Estudio de factibilidad para la creación de un taller de servicios automotrices para transporte vehicular en el cantón San Fernando-Provincia del Azuay* [Universidad Politécnica Salesiana].  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/8965/1/UPS-CT005243.pdf>
- Ramírez, S. S. (2020). *Plan de Negocios para la creación de una empresa de servicios de inspección técnica en el sector hidrocarburífero del Ecuador*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Solano, P. (2017). *Análisis del sector de comercialización de gasolinas y diésel para el sector automotriz en el Ecuador y la participación estratégica de la empresa pública* [Escuela Politécnica Nacional]. <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/18970/1/CD-8368.pdf>
- Vázquez, J. (2019). Estudio para la implementación de un tecnicentro en la ciudad de Cuenca [Universidad del Azuay]. In *Agroindustrial Science Agroind Sci* (Vol. 4).  
<http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/2501>
- Ventura, J. (2019). *Estudio técnico económico de la instalación eléctrica en baja tensión de un taller mecánico de vehículos*. Universidad Politécnica de Valencia.
- Villavicencio, C. (2018). Diseño de modelo de negocios para producir y comercializar platos biodegradables de hojas de platano [Universidad de Guayaquil]. In *Univerisdad de Guayaquil*. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/29926/1/Tesis PLATOS BIODEGRADABLES.pdf%0A>

Yıldırım, S. (2018). *Plan de Negocios para la Creación de una Empresa de Utensilios Biodegradables con Materias Primas Naturales* (Issue 21). Universidad Internacional del Ecuador.

## 12. ANEXOS.

### *Anexo 1: Diseño de Encuesta*

#### **Diseño de la encuesta**

#### **ENCUESTA:**

“Por este medio pedimos su cooperación en el trabajo que se ejecuta para determinar el grado de aprobación de la creación de un taller automotriz que brinde el servicio de DIAGNOSTICO Y REPARACION DEL AUTOMOVIL”.

“Saludos, Mi nombre es María Gabriela Bermeo Quito estudiante egresada de la Universidad Politécnica Salesiana, estoy efectuando esta investigación, permítame hacerle unas preguntas, que le tomara unos minutos, los datos obtenidos serán utilizados exclusivamente con fines académicos, gracias”.

INSTRUCCIÓN: Marque con una X la opción que prefiera

**Nombre:**

**Numero de cedula:**

#### **1. ¿De qué marca es su vehículo?**

Chevrolet	
Hyundai	
Toyota	
Mazda	
Renault	
Kia	
Nissan	
Volkswagen	
Ford	

Peugeot	
Fiat	
Otro	
Especifique:	

**2. ¿Dónde realiza el mantenimiento de su vehículo?**

Servicio automotriz en la parroquia Sayausí	
Servicio automotriz fuera de la parroquia Sayausí	

**3. Si su respuesta anterior fue (Realizo el mantenimiento fuera de la parroquia) señale la razón de la misma.**

Servicio de Calidad	
Costo	
Limpieza	
Garantía	
Confianza	
Otro (Especifique)	

**4. ¿Qué piensa sobre la calidad del servicio?**

Bueno	
Regular	
Malo	
Pésimo	

**5. ¿Cuántos kilómetros recorre durante un año?**

--

**6. ¿Cada que kilometraje realiza el afinamiento a su vehículo?**

5 mil km	
----------	--

<b>10 mil km</b>	
<b>15 mil km</b>	
<b>20 mil km</b>	
<b>Otro (Especifique)</b>	

**7. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar (dolares) por nuestros servicios?**

<b>Servicio</b>	<b>15 - 30</b>	<b>30 - 60</b>	<b>60 - 90</b>	<b>90 - 130</b>
ABC de frenos				
ABC de motor				
Suspensión				
Dirección				
Cambios de aceite (motor- caja- corona)				
Diagnostico computarizado				
Caja de cambio (kit de embrague – reparación)				

**8. Los repuestos que usted considera que deben utilizarse en su vehículo usted considera que deben ser:**

Económicos	
Costosos	
Originales	
Alternos	

**9. Le gustaría que luego de un servicio automotriz su vehículo quede limpio (lavado y aspirado).**

Si	
No	

*Anexo 2: Salarios de los trabajadores para el año 1*

Número	Cargo	Sueldo /mes	Aporte al IESS (Patronal)	Aporte al IESS (Empleado)	Décimo Tercer Sueldo	Decimo Cuatro Sueldo	Total	Año 1
1	Jefe de Taller	\$550,00	\$61,33	\$51,98	\$45,83	\$45,83	\$589,69	\$7.076,30
1	Mecánico Automotriz	\$500,00	\$55,75	\$47,25	\$41,67	\$41,67	\$536,08	\$6.433,00
1	Oficial en mecanica	\$460,00	\$46,83	\$39,69	\$35,00	\$35,00	\$537,14	\$6.445,68
<b>Total</b>		<b>\$1.470,00</b>	<b>\$163,91</b>	<b>\$138,92</b>	<b>\$73,42</b>	<b>\$122,50</b>	<b>\$1.779,99</b>	<b>\$21.359,88</b>

Número	Cargo	Sueldo /mes	Aporte al IESS (Patronal)	Aporte al IESS (Empleado)	Décimo Tercer Sueldo	Decimo Cuatro Sueldo	Total	Año 1
1	Secretaria	\$460,00	\$51,29	\$43,47	\$38,33	\$38,33	\$493,20	\$5.918,36

*Anexo 3: Amortización del Prestamo bancario*

Tabla de Amortización	Variable
Monto Solicitado/Financiado	\$20.000,00
Monto Liquidado	\$20.000,00
Plazo	24
Tasa referencial del BCE	28,23%



Tasa Nominal Anual	15,90%
Tasa Efectiva Anual	17,11%
Tasa Anual del Costo del Crédito	18,28%
Seguro Desgravamen	\$209,70
Interés Generado	\$3.312,52
Total de Carga Financiera	\$3.522,22
Suma Total	\$23.522,22
CUOTA	\$1.115,11

No.	Capital	Interes	Seguro	Cuota	Saldo
1	833,33	265	16,78	1.115,11	19.166,67
2	833,33	253,96	16,08	1.103,37	18.333,34
3	833,33	242,92	15,38	1.091,63	17.500,01
4	833,33	231,88	14,68	1.079,89	16.666,68
5	833,33	220,83	13,98	1.068,14	15.833,35
6	833,33	209,79	13,28	1.056,40	15.000,02
7	833,33	198,75	12,58	1.044,66	14.166,69
8	833,33	187,71	11,88	1.032,92	13.333,36
9	833,33	176,67	11,18	1.021,18	12.500,03
10	833,33	165,63	10,48	1.009,44	11.666,70
11	833,33	154,58	9,79	997,7	10.833,37
12	833,33	143,54	9,09	985,96	10.000,04
13	833,33	132,5	8,39	974,22	9.166,71
14	833,33	121,46	7,69	962,48	8.333,38
15	833,33	110,42	6,99	950,74	7.500,05
16	833,33	99,38	6,29	939	6.666,72
17	833,33	88,33	5,59	927,25	5.833,39

18	833,33	77,29	4,89	915,51	5.000,06
19	833,33	66,25	4,19	903,77	4.166,73
20	833,33	55,21	3,49	892,03	3.333,40
21	833,33	44,17	2,8	880,3	2.500,07
22	833,33	33,13	2,1	868,56	1.666,74
23	833,33	22,08	1,4	856,81	833,41
24	833,41	11,04	0,7	845,15	0

*Tabla 41: Gastos en accesorios y utensillo*

<b>Accesorios y Utensilios</b>						
<b>Nombre</b>	<b>Descripción</b>			<b>Cantidad</b>	<b>Coste Unitario</b>	<b>Coste Total</b>
	<b>Marca</b>	<b>Características</b>				
Escobas	SM	De industrial	uso	3	\$2,00	\$6,00
Extintor	SM	De 6 kg		3	\$36,99	\$110,97
Señaléticas para taller	SM	Material de vinil		20	\$4,00	\$80,00
Papel higiénico	noble	SM		2	\$2,45	\$4,90
Contenedores para basura	SM	Plásticas		4	\$10,00	\$40,00
Detergente industrial	deja	SM		4	\$5,00	\$20,00
Jabón líquido para manos	protex	SM		3	\$2,00	\$6,00
Desengrasante para manos	Orange	SM		1	\$28,00	\$28,00
<b>TOTAL</b>						<b>\$295,87</b>

**Tabla 42: Valor de arriendo**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>MENSUAL</b>	<b>ANUAL</b>
Arriendo de terreno semi adecuado para servicio automotriz	<b>600</b>	<b>7200</b>

**Tabla 43: Suministros de oficina**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>TOTAL</b>
Oficina	200
Baño	150
Bodega	200
Pintado/señalización	250
Encementado	550
Laboratorio	200
Adecuación del suelo (ripió)	104,08
<b>TOTAL</b>	<b>1654,08</b>

**Tabla 44: Costos de venta**

<b>DESCRIPCION</b>	<b>MARCA</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PRECIO UNITARIO</b>	<b>PRECIO TOTAL</b>	<b>AÑO1</b>
AGUA BATERIA DESTILADA			100	0,5803	58,03	696,36
AGUA BATERIA ACIDULADA			100	0,5803	58,03	696,36
AMARRA NYLON NEGRO 450MM X 4.8MM		X50	10	6,5625	65,63	787,5
AMARRA NYLON NEGRO 500MM X 7MM		X50	10	9,8214	98,21	1178,568
CINTA ELECTRICA NEGRA	ABRO	10	50	3,5714	178,57	2142,84

DESENGRASANTE		CANECA	50	32,0000	1600,00	19200
ESTAÑO		ROLLO	4	10,0000	40,00	480
FOCO 1PTO 12V	OSRAM	CAJA X10	20	0,5357	10,71	128,568
FOCO 2PTO 12V	OSRAM	CAJA X11	20	0,7053	14,11	169,272
FOCO H1 55W 12V	FLOSHE R	CAJA X10	5	7,1428	35,71	428,568
FOCO T10 UÑA12V	FLOSHE R	CAJA X10	5	1,2500	6,25	75
GRASA SINTETICA	ABRO	LIBRA	100	4,1935	419,35	5032,2
LIMPIADOR DE CARBURADOR	ABRO	12 OZ	20	2,4642	49,28	591,408
LIMPIA RADIADOR	ABRO	12 OZ	20	2,2240	11,12	133,44
LIQUIDO DE FRENOS	WAGNE R	12 OZ	500	8,0000	4000,00	48000
PASTA FUNDENTE			100	4,0000	400,00	4800
REFRIGERANTE RADIADOR VERDE	ABRO	GALON	20	2,6160	52,32	627,84
RELAY LESSER 5P 12V	LESSER	CAJA X10	20	1,7857	35,71	428,568
SILICON GRIS	ABRO	CAJA X12	14	1,5625	21,88	262,5
SPRAY WD-40	ABRO	5,5 OZ	20	4,2857	85,71	1028,568
TERMOENCOGIBLE		METRO	50	0,4500	22,50	270
WAIPE		LIBRA	100	1,9000	190,00	2280
SOCKET RELAY 5P PLASTICO			60	6,2500	375,00	4500
BOQUILLA 1P PLASTICO CABLE #16			60	6,2500	375,00	4500
BOQUILLA 2P PLASTICO CABLE #16			60	6,2500	375,00	4500
CABLE AUTOMOTRIZ #16 NEGRO		100 MTS	50	31,2500	1562,50	18750
LIMPIADOR DE INYECT. GASOLINA	ABRO		100	2,7500	275,00	3300
ELEVADOR DE OCTANAJE	ABRO		18	3,5357	63,64	763,7112

TUERCA NORMAL 12 X 1,50 NIQ. DADO 17			60	0,6250	37,50	450
TUERCA NORMAL 12 X 1,50 NIQ. DADO 19			60	0,7589	45,53	546,408
TUERCA NORMAL 12 X 1,50 NIQ. DADO 21			60	0,7589	45,53	546,408
ELIMINADOR DE HUMO	ABRO		20	3,3482	66,96	803,568
SUPER GLUE	ABRO	CAJA X 12	100	0,5535	55,35	664,2
TERMINAL OJO 3/8 5.5-10 AMARILLO		X100	5	5,0000	25,00	300
TERMINAL TIPO U C/FORRO AMARILLO		X100	5	5,0000	25,00	300
PORTA FUSIBLE UNA NEGRO		X10	5	5,0000	25,00	300
FUSIBLE MINI UÑA 10 AMP.		X100	5	5,2678	26,34	316,068
FUSIBLE MINI UÑA 5 AMP.		X100	5	5,2678	26,34	316,068
FUSIBLE MINI UÑA 20 AMP.		X100	5	4,8214	24,11	289,284
FUSIBLE MINI UÑA 35 AMP.		X100	5	4,8214	24,11	289,284
FUSIBLE UÑA 35 AMP.		X100	5	4,9890	24,95	299,34
FUSIBLE UÑA 20 AMP.		X100	5	6,9990	35,00	419,94
FUSIBLE UÑA 10 AMP.		X100	5	6,9990	35,00	419,94
FUSIBLE UÑA 5 AMP.		X100	5	6,9990	35,00	419,94
ACEITE PARA MOTOR 20W50	KENDA LL	GALON	50	17,3000	865,00	10380
ACEITE PARA MOTOR 10W30	KENDA LL	GALON	100	17,3000	1730,00	20760
ACEITE PARA MOTOR 5W30	KENDA LL	GALON	75	18,5400	1390,50	16686
ACEITE PARA MOTOR 15W40	AMALI E	GALON	75	19,8500	1488,75	17865
ACEITE PARA CAJA SAE 90	QS	CUARTO	48	3,4900	167,52	2010,24

ACEITE PARA CAJA SAE 85W140	QS	CUARTO	24	3,9500	94,80	1137,6
ACEITE PARA CAJA SAE 75W85	QS	CUARTO	48	3,7100	178,08	2136,96
<b>TOTAL</b>				<b>309,7000</b>	<b>16950,63</b>	<b>203407,51</b>
						<b>92</b>


*Anexo 4: Tabla de Máquinas y Herramientas*


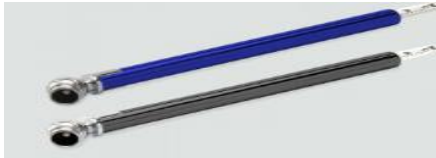
Descripción		Imagen
<b>Nombre</b>	osciloscopio automotriz	
<b>Marca</b>	HANTEK	
<b>Precio</b>	\$450,00	
<b>Especificaciones</b>	OSCILOSCOPIO PARA DIAGNÓSTICO AUTOMOTRIZ USB PARA PC CON WINDOWS * 8 CANALES	
<b>Nombre</b>	faja filtro de aceite	
<b>Marca</b>	STANLEY	
<b>Precio</b>	\$18,00	
<b>Especificaciones</b>		



<b>Nombre</b>	extractor filtro de aceite	
<b>Marca</b>		
<b>Precio</b>	\$16,63	
<b>Especificaciones</b>	llave de tres patas	
<b>Nombre</b>	juego para remoción de vinchas y tapizados	
<b>Marca</b>	Jonnesway	
<b>Precio</b>	\$12,00	
<b>Especificaciones</b>	11 herramientas de plástico para desmontar molduras, paneles y piezas del interior de automóviles	
<b>Nombre</b>	limpiador y probador de inyectores	

DESTACADO





<b>Marca</b>	LAUNCH	
<b>Precio</b>	\$1.180,00	
<b>Especificaciones</b>		
<b>Nombre</b>	elevador de 2 postes	
<b>Marca</b>	BP	
<b>Precio</b>	\$2.799,00	
<b>Especificaciones</b>		
<b>Nombre</b>	compresor de banda 300 lts	
<b>Marca</b>	BP	
<b>Precio</b>	\$2.000,00	




<b>Especificaciones</b>		 <p data-bbox="877 451 1260 506">Compresores, Neumática <b>Compresor de Banda 300 LTS</b></p> <p data-bbox="919 532 1222 587"><b>\$1,299.99 IVA INCLUIDO</b> BP00909</p>
<b>Nombre</b>	medidor de presión de neumáticos	 <p data-bbox="928 896 1276 945">Acoples y Complementos de Aire, Ferretería</p> <p data-bbox="961 961 1243 1010"><b>Medidor de Presión de Neumáticos</b></p> <p data-bbox="928 1042 1285 1068"><b>\$0.69 – \$0.71 IVA INCLUIDO</b></p>
<b>Marca</b>	BP	
<b>Precio</b>	\$0,71	
<b>Especificaciones</b>	Escala en libras y PSI.	


<b>Nombre</b>	manguera de aire espiral	 <p>Acoples y Complementos de Aire, Ferretería</p> <p><b>Manguera de Aire Espiral</b></p> <p><b>\$5.00 IVA INCLUIDO</b> BP00455</p>
<b>Marca</b>	BP	
<b>Precio</b>	\$5,00	
<b>Especificaciones</b>	con un acoplador universal NPT de 1/4 pulgadas.	
<b>Nombre</b>	pistola neumática 1/2	 <p>Neumática, Tecnicentro</p> <p><b>Pistola Neumática 1/2"</b></p> <p><b>\$69.99 IVA INCLUIDO</b> BP01821</p>
<b>Marca</b>	BP	
<b>Precio</b>	\$69,99	
<b>Especificaciones</b>	pistola de impacto, 8 dados(10-11-13-14-17-19-22-24mm), 1 extension5", 1 neplo	

<b>Nombre</b>	detector de fugas de cilindro	 <p>Herramientas de Diagnóstico Detector de Fugas de Cilindro</p> <p><b>\$39.99 IVA INCLUIDO</b> BP01877</p>
<b>Marca</b>	BP	
<b>Precio</b>	\$39,99	
<b>Especificaciones</b>		
<b>Nombre</b>	Juego de herramientas	 <p>Herramientas de Diagnóstico Medidor de Presión para Bomba de Combustible</p> <p><b>\$84.99 IVA INCLUIDO</b> BP01873</p>
<b>Marca</b>	Stanley	
<b>Precio</b>	\$48,99	
<b>Especificaciones</b>	Set para conectores para líneas de alimentación de diferentes marcas de vehículos	

<b>Nombre</b>	compresor de espirales	 <p>Compactadores de Espiral, Herramientas de Diagnóstico</p> <p><b>Compresor de Espirales</b></p> <p><b>\$16.99 IVA INCLUIDO</b> BP01881</p> <p><b>Añadir al carrito</b></p>
<b>Marca</b>	BP	
<b>Precio</b>	\$16,99	
<b>Especificaciones</b>	Apertura máxima de 10"	
<b>Nombre</b>	extractor de rodillos	 <p>Herramientas de Diagnóstico</p> <p><b>Extractor (Santiago) 10 Piezas</b></p> <p><b>\$49.99 IVA INCLUIDO</b> BP01885</p>
<b>Marca</b>	BP	
<b>Precio</b>	\$49,99	
<b>Especificaciones</b>		



<b>Nombre</b>	juego de reparación de rosca de Carter	 <p>Herramientas de Diagnóstico  <b>Juego de Reparación de Rosca de Carter</b>  <b>\$29.99 IVA INCLUIDO</b>  BP01890</p>
<b>Marca</b>	BP	
<b>Precio</b>	\$29,99	
<b>Especificaciones</b>		
<b>Nombre</b>	cargador y arrancador de batería	 <p>Cargadores de Baterías, Ferretería  <b>Cargador y Arrancador de Batería 250</b>  <b>\$139.99 IVA INCLUIDO</b>  BP00862</p>
<b>Marca</b>	BP	
<b>Precio</b>	\$139,99	
<b>Especificaciones</b>		

<b>Nombre</b>	carro porta herramientas 3 niveles	 <p>Cajas de Herramientas y Gabinetes. Ferretería</p> <p><b>Carro Porta Herramientas 3 Niveles</b></p> <p><b>\$124.99 IVA INCLUIDO</b> BP02389</p>
<b>Marca</b>	BP	
<b>Precio</b>	\$124,99	
<b>Especificaciones</b>		
<b>Nombre</b>	compactador de espirales	 <p>Compactadores de Espiral. Tecnicentro</p> <p><b>Compactador de Espirales</b></p> <p><b>\$249.99 IVA INCLUIDO</b> BP01914</p>
<b>Marca</b>	BP	
<b>Precio</b>	\$249,99	
<b>Especificaciones</b>	Posee dos garras pequeñas para muelles de diámetro 102 a 130 mm. Dos garras grandes para muelles de diámetro 110 a 160 mm.	
<b>Nombre</b>	palanca articulada	 <p>Dados y Complementos. Ferretería</p>

<b>Marca</b>	BP	
<b>Precio</b>	\$19,99	
<b>Especificaciones</b>		
<b>Nombre</b>	torquímetro 1/2	
<b>Marca</b>	BP	
<b>Precio</b>	\$29,99	
<b>Especificaciones</b>		
<b>Nombre</b>	gatas de transmisión	






<b>Marca</b>	BP	 <p>Gatas Hidráulicas, Tecnicentro</p> <p>Gatas de Transmisión</p> <p>\$249.99 – \$699.99 IVA INCLUIDO</p>
<b>Precio</b>	\$249,99	
<b>Especificaciones</b>	3 niveles	
<b>Nombre</b>	embarcadores	
<b>Marca</b>	BP	 <p>Gatas Hidráulicas, Tecnicentro</p> <p>Embarcadores</p> <p>\$34.99 – \$75.00 IVA INCLUIDO</p>
<b>Precio</b>	\$75,00	
<b>Especificaciones</b>	6 TON, alt max 40cm, alt min 61cm	



<b>Nombre</b>	gata lagarto doble pistón	 <p>Gatas Hidráulicas, Tecnicentro  <b>Gata Lagarto Doble Pistón</b>  <b>\$139.99 IVA INCLUIDO</b>  BP01849</p>
<b>Marca</b>	BP	
<b>Precio</b>	\$139,99	
<b>Especificaciones</b>	capacidad 3 TON, alt max 465 mm, alt min 133mm.	
<b>Nombre</b>	juego de dados	 <p>Dados y Complementos, Ferrería  <b>Juego de Dados 1/4" 3/8" 1/2"</b>  <b>\$129.99 IVA INCLUIDO</b>  BP02438</p>
<b>Marca</b>	BP	
<b>Precio</b>	\$129,99	
<b>Especificaciones</b>	juego de dados 1/4 3/8 1/2	




<b>Nombre</b>	juego de dados torx macho	
<b>Marca</b>	BP	
<b>Precio</b>	\$103,60	
<b>Especificaciones</b>	torx macho 1/2	
<b>Nombre</b>	juego de dados hexagonales	
<b>Marca</b>	BP	
<b>Precio</b>	\$14,99	
<b>Especificaciones</b>	Hexagonales 1/4 1/2	

<b>Nombre</b>	juego de dados largos de impacto	 <p>Dados y Complementos, Ferrería</p> <p>Juego de Dados Largos de Impacto 1/2"</p> <p><b>\$23.99 IVA INCLUIDO</b></p> <p>BP02385</p>
<b>Marca</b>	BP	
<b>Precio</b>	\$23,99	
<b>Especificaciones</b>	dados largos de impacto 1/2"	
<b>Nombre</b>	juego de llaves allen pulgadas largas	 <p>Ferrería, Llaves</p> <p>Juego de Llaves Allen Pulgadas Largas</p> <p><b>\$2.59 IVA INCLUIDO</b></p> <p>BP01080</p>
<b>Marca</b>	BP	
<b>Precio</b>	\$2,59	
<b>Especificaciones</b>	Tamaño 1/16" a 3/8".	



<b>Nombre</b>	llave de rueda en cruz	 <p>Ferretería, Llaves Llave de Rueda en Cruz \$5.99 – \$7.89 IVA INCLUIDO</p>
<b>Marca</b>	BP	
<b>Precio</b>	\$7,86	
<b>Especificaciones</b>	Dados: 17 mm / 19 mm / 21 mm.	
<b>Nombre</b>	juego de llaves mixtas roller	 <p>Ferretería, Llaves Juego de Laves Mixtas Roller \$12.99 IVA INCLUIDO BP01343</p>  <p>Ferretería, Herramienta Eléctrica Llave de Impacto Inalámbrica \$99.99 IVA INCLUIDO BP02428</p>
<b>Marca</b>	BP	
<b>Precio</b>	\$12,99	
<b>Especificaciones</b>	juego de 10 llaves combinadas Llaves milimétricas: de 8 MM, 9MM, 10 MM, 11 MM, 12 MM, 13 MM, 14 MM, 17 MM, 19 MM Y 22 MMM	
<b>Nombre</b>	llave de impacto inalámbrica	
<b>Marca</b>	BP	

<b>Precio</b>	\$99,99	 <p>Ferreteria, Herramienta Eléctrica  <b>lave de Impacto Inalámbrica</b>  <b>\$99.99 IVA INCLUIDO</b>  BP02428</p>
<b>Especificaciones</b>		
<b>Nombre</b>	pluma para motores reforzada	 <p>Plumas para Motores y Soporte,  TecnicoCentro  <b>Pluma para Motores Reforzada</b>  <b>\$329.99 IVA INCLUIDO</b>  BP01912</p>
<b>Marca</b>	BP	
<b>Precio</b>	\$329,99	
<b>Especificaciones</b>	Pluma hidráulica para taller 2 ton	

<b>Nombre</b>	prensa hidráulica manual	 <p>Prensas Hidráulicas, Tecnicentro</p> <p><b>Prensa Hidráulica Manual</b></p> <p><b>\$299.99 – \$799.99 IVA INCLUIDO</b></p>
<b>Marca</b>	BP	
<b>Precio</b>	\$299,99	
<b>Especificaciones</b>		
<b>Nombre</b>	fuentes de calor	
<b>Marca</b>	LRT	
<b>Precio</b>	\$120,00	
<b>Especificaciones</b>	estación de soldadura digital de aire caliente 2 en 1	


<b>Nombre</b>	entenalla	
<b>Marca</b>	BP	
<b>Precio</b>	\$69,99	
<b>Especificaciones</b>	largo en pulgadas 6"	
<b>Nombre</b>	juego de alicates universal	 <p>Alicates - Pinzas - Playos, Ferrería  <b>Juego de Alicates Universal</b>  <b>\$8.99 IVA INCLUIDO</b>  BP00192</p>  <p>Alicates - Pinzas - Playos, Ferrería  <b>Alicate Seguro Exterior Punta Recta 7"</b>  <b>\$2.49 IVA INCLUIDO</b>  BP00189</p>
<b>Marca</b>	BP	
<b>Precio</b>	\$8,99	
<b>Especificaciones</b>	alicates combinados de 8 pulgadas, alicates de corte diagonal de 6 pulgadas y alicates de punta larga de 6 pulgadas	








<b>Nombre</b>	alicate	 <p>Alicates - Pinzas - Playos, Ferrreteria  <b>Alicate Seguro Exterior Punta Curva 7"</b>  <b>\$2.49 IVA INCLUIDO</b>  BP00188</p>
<b>Marca</b>	BP	
<b>Precio</b>	\$2,49	
<b>Especificaciones</b>	alicate seguro exterior punta curva 7"	
<b>Nombre</b>	alicate	 <p>Alicates - Pinzas - Playos, Ferrreteria  <b>Alicate Seguro Interior Punta Curva 7"</b>  <b>\$2.49 IVA INCLUIDO</b>  BP00190</p>
<b>Marca</b>	BP	
<b>Precio</b>	\$2,49	
<b>Especificaciones</b>	alicate seguro interior punta curva 7"	
<b>Nombre</b>	alicate	
<b>Marca</b>	BP	




<b>Precio</b>	\$2,49	 <p>Alicates - Pinzas - Playos, Ferrería</p> <p><b>Alicate Seguro Exterior Punta Recta 7"</b></p> <p><b>\$2.49 IVA INCLUIDO</b></p> <p>BP00189</p>
<b>Especificaciones</b>	alicate seguro exterior punta recta 7"	
<b>Nombre</b>	broca	
<b>Marca</b>	BP	
<b>Precio</b>	\$18,49	
<b>Especificaciones</b>	1 mm a 13 mm (25 piezas)	
<b>Nombre</b>	aceitero	
<b>Marca</b>	BP	
<b>Precio</b>	\$2,69	
<b>Especificaciones</b>	capacidad 350ml	



<b>Nombre</b>	extensión	 <p>Ferretería, Material Eléctrico</p> <p><b>Extensión Amarilla Calibre 14</b></p> <p>\$3.29 – \$7.39 IVA INCLUIDO</p> <p><a href="#">Seleccionar opciones</a></p>
<b>Marca</b>	BP	
<b>Precio</b>	\$7,39	
<b>Especificaciones</b>	extensión amarilla calibre 14	
<b>Nombre</b>	lampara de emergencia	 <p>Ferretería, Material Eléctrico</p> <p><b>Lámpara de Emergencia</b></p> <p>\$5.04 – \$19.32 IVA INCLUIDO</p>
<b>Marca</b>	BP	
<b>Precio</b>	\$19,32	
<b>Especificaciones</b>	lampara de emergencia 15m	
<b>Nombre</b>	regleta	 <p>Ferretería, Material Eléctrico</p> <p><b>Regleta</b></p> <p>\$2.50 IVA INCLUIDO</p> <p>BP00647</p>
<b>Marca</b>	BP	
<b>Precio</b>	\$2,50	
<b>Especificaciones</b>		

<b>Nombre</b>	engrasadora neumática	
<b>Marca</b>	BP	
<b>Precio</b>	\$20,99	
<b>Especificaciones</b>		
<b>Nombre</b>	multímetro	
<b>Marca</b>	OTC	
<b>Precio</b>	\$330,00	
<b>Especificaciones</b>	multímetro automotriz	

<b>Nombre</b>	kit de destornilladores	 <p>Destornilladores, Ferrería  <b>Kit de Destornilladores</b>  <b>\$3.99 IVA INCLUIDO</b>  BP00339</p>
<b>Marca</b>	BP	
<b>Precio</b>	\$3,99	
<b>Especificaciones</b>	3 destornilladores de cabeza plana y 3 destornilladores Philips.	
<b>Nombre</b>	kit de mini destornilladores	 <p>Destornilladores, Ferrería  <b>Kit de Mini Destornilladores</b>  <b>\$0.99 IVA INCLUIDO</b>  BP00341</p>
<b>Marca</b>	BP	
<b>Precio</b>	\$0,99	
<b>Especificaciones</b>	cabeza plana es de 1/4 pulgadas; tamaño Phillips PH2.	
<b>Nombre</b>	amoladora	 <p>Amoladoras, Ferrería  <b>Amoladora 7" / 2200 W</b>  <b>\$59.99 IVA INCLUIDO</b>  BP00809</p>
<b>Marca</b>	BP	
<b>Precio</b>	\$59,99	
<b>Especificaciones</b>	amoladora 7" / 2200w	

<b>Nombre</b>	playo	 <p>Alicates - Pinzas - Playos, Ferrería</p> <p>Playo de Dos Posiciones</p> <p>\$1.99 - \$2.59 IVA INCLUIDO</p>
<b>Marca</b>	BP	
<b>Precio</b>	\$2,59	
<b>Especificaciones</b>	playo de dos posiciones	
<b>Nombre</b>	cable de batería	
<b>Marca</b>	best valve	
<b>Precio</b>	\$15,00	
<b>Especificaciones</b>	cable de puente para batería de auto, calibre 10, medida 12 pies.	

<b>Nombre</b>	calibrador pie de rey	
<b>Marca</b>	BP	
<b>Precio</b>	\$6,16	
<b>Especificaciones</b>	Alta precisión de 0.001 in (menos de 3.937 in) y 0.001 in (3.937 – 5.906 in).	
<b>Nombre</b>	calibrador	 <p>Calibradores, Ferrería Calibrador de Láminas \$2.59 IVA INCLUIDO</p>
<b>Marca</b>	BP	
<b>Precio</b>	\$2,59	
<b>Especificaciones</b>	calibrador de laminas	
<b>Nombre</b>	esmeril	 <p>Esmerites, Ferrería Esmeril 8" / 3/4 HP \$54.99 IVA INCLUIDO BP00813</p>
<b>Marca</b>	BP	
<b>Precio</b>	\$54,99	
<b>Especificaciones</b>	esmeril 8" / 3/4HP	

<b>Nombre</b>	llave de pico	
<b>Marca</b>	BP	
<b>Precio</b>	\$17,99	
<b>Especificaciones</b>	18"	
<b>Nombre</b>	scaner	
<b>Marca</b>	thinkcar	
<b>Precio</b>	\$1.300,00	
<b>Especificaciones</b>	<p>1 Thinktool Latín Master</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 1 conector VCI de Diagnóstico</li> <li>* 1 cable de Extensión de Diagnóstico</li> <li>* 1 cable de cargador</li> <li>* 1 cargador 3 en 1</li> <li>* 1 maletín</li> </ul>	



<b>Nombre</b>	punta lógica	<p><b>PACKAGE INCLUDING:</b></p>  <p>Probe tip</p> <p>molded case</p> <p>PowerScan PS100</p> <p>20ft. extension cable</p> <p>User's Manual</p> <p>Battery hookup clips</p> <p>Cigarette lighter adapter</p>
<b>Marca</b>	Autel	
<b>Precio</b>	\$120,00	
<b>Especificaciones</b>		<b>\$10.968,68</b>
<b>TOTAL</b>		<b>\$10.968,68</b>



**Nota:** Robert´s Servicio Automotriz.

**Fuente:** La autora.



**Nota:** Lavadora del Austro.

**Fuente:** La autora.



Nota: Lavadora y lubricadora HO2Oil

Fuente: La autora



**Nota:** Tecnicentro tts

**Fuente:** La autora.



**Nota:** Taller Electromecánico RICAR

**Fuente:** La autora.



**Nota:** Suspensiones y Accesorios

**Fuente:** La autora.





Nota: Mecánica Automotriz

Fuente: La autora.



Nota: El Container

Fuente: La autora



**Nota:** Electromecánica CAR eletronic.

**Fuente:** La autora.



**Nota:** Coro Motor's

**Fuente:** La Autora



**Nota:** Asesoramiento y Servicio Técnico

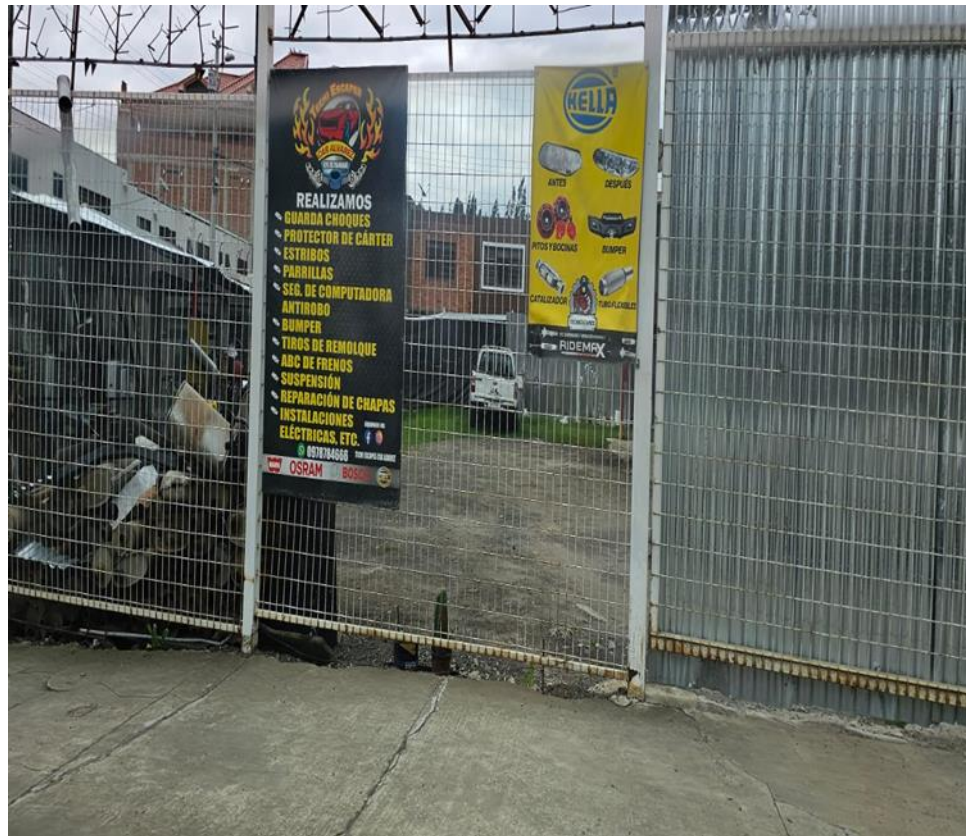
**Fuente:** La autora.



**Nota:** Eutro Servicio Automotriz

**Fuente:** La autora





**Nota:** Tecni Escapes

**Fuente:** La autora.



**Nota:** Mi express

**Fuente:** La autora





Nota: Mecánica Automotriz “Talleres Pugo”

Fuente: La autora.



Nota: Tecnicentro Oeste Sayausi.

Fuente: La autora.



Nota: Servicio Automotriz

Fuente: La autora.



Nota: AndeRepuestos

Fuente: La autora.



**Nota:** Mecánica Automotriz

**Fuente:** La Autora.