

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA SERVITECA EN
EL MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO CAUCA 2017-2018**

**EDEIMIR RAMÍREZ UL
RICARDO ANDRÉS YUSTRES SERNA**

**UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE NORTE DEL CAUCA
FACULTAD CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SANTANDER DE QUILICHAO - CAUCA
2018**

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA SERVITECA EN
EL MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO CAUCA**

**EDEIMIR RAMÍREZ UL
RICARDO ANDRÉS YUSTRES SERNA**

**TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR POR EL TITULO
DE ADMINISTRADORES DE EMPRESAS**

DIRECTOR:

**OSCAR EDUARDO LÓPEZ GÓMEZ
ECONOMISTA**

**UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE NORTE DEL CAUCA
FACULTAD CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SANTANDER DE QUILICHAO - CAUCA
2018**

NOTA DE ACEPTACIÓN

Director
OSCAR EDUARDO LÓPEZ GÓMEZ
Economista

Jurado
GILDA PATRICIA PULIDO VALENCIA

DEDICATORIA

A DIOS por darme la salud, la fortaleza y la sabiduría para culminar esta etapa.

A mi abuela por su gran contribución en vida y ahora por su acompañamiento desde el cielo.

A mis padres por su gran esfuerzo e incondicionalidad en cada momento de mi vida, por su apoyo constante, pero ante todo por darme la vida y hacer posible este momento. Asimismo, porque gracias a su apoyo y sus consejos he llegado a realizar una de mis metas más grandes, la cual constituye la herencia más valiosa que puedo recibir, que es mi formación como profesional.

A mis hermanos por ser parte de mi vida y por apoyarme siempre sin importar ni esperar nada a cambio.

A Karen Lizeth Cuene por su apoyo constante e incondicional y por estar presente no solo en esta etapa tan importante de mi vida, sino en todo momento ofreciéndome lo mejor de forma desinteresada.

A mi compañero de trabajo de grado Ricardo Andrés Yustres Serna, por su compromiso y su responsabilidad en este trabajo.

A nuestros profesores, Rafael Andrés Guauña, Ivana Gonzales, Juan Carlos Figueroa, Benjamín Silvino Niño Lombo, Daniel Trujillo Ledesma, Andrés Felipe Molina y en general a todos por el conocimiento transmitido durante años y especialmente nuestro asesor Oscar Eduardo López Gómez por acompañarnos en este arduo trabajo.

Edeimir Ramírez UI

AGRADECIMIENTOS

Dar gracias siempre y primero que todo a DIOS todo poderoso por estar siempre conmigo en cada momento y paso que doy, por brindarme sabiduría y conocimiento para seguir adelante. De igual manera, a mis padres quienes me dieron la vida, me educaron y me inculcaron unos valores con el ánimo de formar un gran ser humano y profesional, gracias por el apoyo en esta etapa formativa, ya que me motivan a seguir adelante creciendo, también a mi familia en general y a los docentes de la Universidad del Valle sede norte del Cauca, quienes a lo largo del desarrollo de la carrera nos aportaron sus conocimientos y experiencias para formar grandes profesionales; en fin a todos y cada una de las personas infinitas gracias.

Ricardo Andrés Yustres Serna

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	16
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
2.1 Pregunta problema	19
2.2 Sistematización del problema	19
3. OBJETIVOS	21
3.1 Objetivo General	21
3.2 Objetivos Específicos.....	21
4. JUSTIFICACIÓN	22
5. MARCO DE REFERENCIA	27
5.1 Marco Teórico.....	27
5.2 Marco Conceptual.....	33
5.3 Marco contextual	35
6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	37
6.1 Método de investigación	37
6.2 Fuentes de información	38
6.3 Técnicas de recolección de la información	39
7. MÉTODOLOGIA IMPLEMENTADA	41
8. ANALISIS DE ENTORNOS	42
8.1 Entorno demográfico.....	42
8.2 Entorno económico.....	46
8.3 Entorno político.....	50
8.4 Entorno legal.....	50
8.5 Entorno jurídico.....	52

8.6	Entorno cultural.....	54
8.7	Entorno ambiental.....	55
8.8	Entorno interno, PCI (perfil de capacidad interna)	56
8.8.1	Capacidad directiva	56
8.8.2	Capacidad tecnológica.....	57
8.8.3	Capacidad competitiva.....	58
8.8.4	Capacidad talento humano	58
8.8.5	Capacidad financiera	59
8.8.6	Ponderación.....	59
9	ANÁLISIS DE MERCADO	61
9.1	Análisis del sector	61
9.1.1	Sector automotriz.....	62
9.1.2	Sector de mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos	64
9.1.3	Sector de autopartes en Colombia	65
9.2	Análisis de las 5 fuerzas de Michael Porter	66
9.2.1	Rivalidad de competencia actual	66
9.2.2	Amenaza de nuevos entrantes	67
9.2.3	Amenaza de Productos Sustitutos.....	68
9.2.4	Poder de Negociación con los Clientes	68
9.2.5	Poder de Negociación con los Proveedores	69
9.3	Caracterización de la oferta	69
9.4	Caracterización de la demanda	70
9.5	Aplicación de la encuesta	71
9.5.1	Resultados de la encuesta.....	72

9.6	Estrategias de mercadeo	84
9.6.1	Información general de la empresa	84
9.6.2	Alternativas de penetración	85
9.6.3	Comercialización	85
9.6.4	Estrategia de venta	86
9.6.5	Análisis competitivo de precios.....	87
9.6.6	Precio de lanzamiento	87
9.6.7	Punto de equilibrio	88
9.6.8	Condiciones de pago.	88
9.6.9	Estrategia de fijación de precios.	88
9.6.10	Estrategias de promoción o publicidad.....	89
9.6.11	Estrategia de promoción dirigida a clientes	89
9.6.12	Publicidad	89
9.6.13	Estrategias de servicio	92
9.6.14	Plan de ubicación	92
10	ANÁLISIS TÉCNICO	94
10.1	Análisis del servicio	94
10.2	Inversión requerida	95
10.3	Distribución en planta	97
10.4	Proceso del servicio.....	98
10.4.1	Diagrama del proceso general de la serviteca.....	98
10.4.2	Diagrama de proceso del servicio de balanceo	100
10.4.3	Diagrama de proceso del servicio de alineación	101
10.4.4	Diagrama de proceso del servicio cambio de aceite	102

10.4.5	Diagrama de proceso del servicio de lavado	103
10.5	Plan de compras	104
10.6	Sistema de control	105
11	ANALISIS ADMINISTRATIVO.....	106
11.1	Matriz DOFA	106
11.2	Misión	108
11.3	Visión	108
11.4	Valores corporativos	108
11.5	Grupo emprendedor: capacidades, experiencia, conocimientos.	109
11.6	Estructura organizacional	111
11.7	Descripción de los perfiles del cargo	112
11.8	Integración de personal	114
11.8.1	Convocatoria	115
11.8.2	Selección del personal	115
11.9	Contratación del personal	116
11.9.1	Políticas de contratación.....	116
11.10	Inducción	116
11.11	Redes de apoyo (entidades públicas y privadas que apoyan la idea)	118
12	ANALISIS LEGAL	120
12.1	Aspectos de formalidad	120
12.2	Aspectos tributarios.	121
13	ANALISIS AMBIENTAL.....	124
14	ANALISIS SOCIAL.....	128
15	ANALISIS FINANCIERO Y ECONOMICO	129

15.1	Nómina	129
15.2	Costo variable asignado a cada servicio.....	131
15.3	Total costo variable por servicio	131
15.4	Costos fijos por servicio	132
15.5	Capital de trabajo.....	132
15.6	Punto de equilibrio	134
15.7	Estimación de ventas por servicios.....	134
15.8	Fuentes de financiación	135
15.9	Precio de venta.....	135
15.10	Proyección de ventas.....	136
15.11	Estado de resultados año 1 a año 5	137
15.12	Balance general año 1 a año 5	138
15.13	Análisis vertical del estado de resultados	139
15.14	Análisis vertical del balance general	140
15.15	Indicadores de liquidez	141
15.16	Flujo de fondos del proyecto	142
15.17	Indicadores de evaluación económica	143
16	CONCLUSIONES	144
17	BIBLIOGRAFÍA	146
	ANEXOS	150

LISTA DE TABLAS

Tabla 1.Ensamble de vehículos en Colombia	23
Tabla 2.Distribucion hectárea	45
Tabla 3.Matriz EFE (entorno demográfico)	46
Tabla 4. Proyección económica	48
Tabla 5.Matriz EFE (entorno económico)	49
Tabla 6.Aspectos legales	51
Tabla 7.Matriz EFE (entorno legal)	52
Tabla 8.Matriz EFE (entorno cultural)	55
Tabla 9.Matriz EFE (entorno ambiental)	56
Tabla 10.Matriz EFI (capacidad directiva)	56
Tabla 11.Matriz EFI (capacidad tecnológica)	57
Tabla 12.Matriz EFI (capacidad competitiva)	58
Tabla 13.Matriz EFI (capacidad talento humano)	58
Tabla 14.Matriz EFI (capacidad financiera)	59
Tabla 15.Ponderación	60
Tabla 16.costos anuales de servicio	87
Tabla 17.Punto de equilibrio	88
Tabla 18.Presupuesto publicidad	91
Tabla 19.Inversión inicial	96
Tabla 20.Plan de compras	104
Tabla 21.Matriz DOFA	106
Tabla 22.Perfil de cargos	112
Tabla 23. Nomina	130
Tabla 24.Costo variable por servicio	131
Tabla 25.Costo total variable por servicio	131

Tabla 26.Costos fijos por servicio	132
Tabla 27.Capital de trabajo	133
Tabla 28.Punto de equilibrio	134
Tabla 29.Demanda por servicios	134
Tabla 30.Fuentes de financiación	135
Tabla 31.Precio de venta	136
Tabla 32.Proyección de ventas.....	136
Tabla 33.Estado de resultados año 1 a año 5	137
Tabla 34.Balance general año 1 a año 5	138
Tabla 35.Análisis vertical estado de resultados	139
Tabla 36.Análisis vertical del balance general	140
Tabla 37.Indicadores de Liquidez	141
Tabla 38.Flujo de Fondos	142
Tabla 39.Indicadores de evaluación económica.	143

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Mapa del departamento del Cauca	35
Figura 2.División política del municipio de Santander de Quilichao	36
Figura 3.Cinco fuerzas competitivas	66
Figura 4.Logo serviteca	90
Figura 5.Distribución de planta	97
Figura 6.Diagrama proceso de la serviteca	99
Figura 7.Diagrama de proceso de servicio balanceo	100
Figura 8.Diagrama de proceso de servicio de alineación	101
Figura 9.Diagrama de proceso de cambio de aceite.....	102
Figura 10.Diagrama de proceso del servicio de lavado	103

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Población Santander de Quilichao	43
Gráfico 2.Sector automotriz	63
Gráfico 3.Género al que pertenece	72
Gráfico 4.Estrato al que pertenece	73
Gráfico 5.Rango de edad	73
Gráfico 6.Tipo de vehículo	74
Gráfico 7.Ciudad donde utiliza el servicio	75
Gráfico 8. Frecuencia de utilización de alineación y balanceo.....	76
Gráfico 9.Frecuencia de lavado del vehículo	77
Gráfico 10.frecuencia cambio de aceite	77
Gráfico 11.Establecimiento donde utiliza los servicios.....	78
Gráfico 12.Disposición a pagar por el servicio de alineación.....	79
Gráfico 13.Disposición a pagar por el servicio de balanceo	80
Gráfico 14.Disposición a pagar por el servicio de cambio de aceite	81
Gráfico 15.Escala de satisfacción.....	82
Gráfico 16.Utilizaría una nueva serviteca	83
Gráfico 17.Productos o servicios nuevos.....	84

LISTA DE ANEXOS

Anexo A: Formato de la encuesta	150
Anexo B: Ficha técnica de la encuesta.....	153

INTRODUCCIÓN

Los medios de transporte terrestres como los automóviles, han pasado a convertirse de un bien de lujo a un bien de primera necesidad para ayudar en el movilidad del día a día de las personas. Anteriormente ir de un lugar a otro requería grandes sacrificios de tiempo y de costos, gracias a los avances tecnológicos y la facilidad de adquirir vehículos las personas han accedido a medios de transporte personales que facilitan su movilización, para llevar a cabo las diferentes actividades como, laborales, académicas, entre otras, por lo que los vehículos se han hecho muy comunes en la vida diaria.

Este incremento en el uso de vehículos y su acceso genera a su propietario unos costos adicionales por su mantenimiento, costos que son requeridos para que la inversión no se vea afectada y la vida útil del vehículo se mantenga o se prolongue. Frente a este hecho surge un mercado adicional relacionado a lo que es el de mantenimiento de vehículos, como los talleres de mecánica y las servitecas, este último siendo el tipo de negocio de interés para el presente trabajo, ya que se centra en el estudio de factibilidad para la creación de una serviteca en el municipio de Santander de Quilichao. En este orden de ideas se tendrá en cuenta el modelo de plan de negocio del profesor Rodrigo Varela, en el cual se aplicaran principalmente los siguientes puntos el análisis de mercado, financiero, económico, técnico, administrativo, legal y ambiental

Por otra parte, con la investigación y análisis de mercado se busca recopilar información que nos permita conocer con más exactitud quienes serán los posibles clientes, que productos o servicios son los que estos demandan, su frecuencia de compra. Además, se busca segmentar el mercado, el cual nos permita establecer un mercado objetivo en el cual se desea incursionar.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La idea de la serviteca surge en el año 2014, a raíz de que el señor Ricardo Yustres, quien desde siempre ha acompañado a su padre a hacerle las revisiones respectivas a sus vehículos, fue observando y analizando cómo eran los procedimientos en los establecimientos que prestan servicios y ofrecen productos para los autos. Con el trasegar del tiempo el señor Ricardo, al ser propietario de su vehículo pasó a convertirse en demandante de productos y servicios para su auto, con base a lo mencionado anteriormente se da cuenta que existen 2 establecimientos grandes uno que es Car Wash ubicado en la carrera 13 con calle 12 barrio centenario, el cual es un establecimiento que le brinda dichos servicios como alineación, balanceo, cambio de aceite, engrasada, lavada, y productos como llantas y filtros entre otros. Para el año 2017 se da apertura a un nuevo establecimiento comercial que es Auto Spa el cual por el momento solo está brindando los servicios de alineación, balanceo, lavado, cambio de aceite, engrasada, mas no ofrece productos solo se dedica a prestar el servicio, luego de utilizar los servicios de estos establecimientos el nivel de satisfacción con el servicio no fue del gusto del señor Ricardo y evidencio que otros clientes tienen problema para acceder de forma oportuna a los servicios, ya que no da abasto la capacidad de operación ya que es muy limitada, lo cual genera las siguientes preguntas, ¿Qué cantidad de personas tendrán insatisfacción con los servicios de ellos?, ¿cuántas personas tendrán que esperar 2 o 3 días para poder utilizar los servicios?, con relación a lo anterior se abre una oportunidad de decir cuántas personas estarían dispuestas a cambiar si existiera otro oferente, frente a este hecho ve que el negocio de una serviteca es una oportunidad de negocio en el municipio de Santander de Quilichao.

A la par de lo antes descrito se encuentra que en el municipio de Santander de Quilichao se registra un incremento de sus habitantes en los últimos años, según

informe de la Gobernación del Cauca, donde se establece que “la población del municipio de Santander de Quilichao para el año 2013 según los datos conciliados en las Proyecciones de población municipales 2005 – 2020 del Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas DANE, es de 90.682 personas. Durante el periodo comprendido entre los años 2005 y 2013 se evidencia una tasa de crecimiento poblacional positiva para el municipio, por encima del 1,5% en los últimos años”¹. Asimismo se registra un incremento en el parque automotor (automóviles). Además de autos inscritos en el municipio de Santander de Quilichao, acoge vehículos de otras partes, ya que sus propietarios o conductores llevan a cabo alguna labor en el municipio; según información presentada en el decreto 106 de 2016, expedido por la alcaldía de Santander de Quilichao, publicado el 02 de noviembre del 2016, evidencia y/o muestra que en el municipio actualmente circulan “30.500 vehículos de los cuales 2.900 autos son de servicio particular, 2.350 son de servicio público y el resto es decir 25.250 son motocicletas”². Además en un primer acercamiento con Ovidio Bernaza- Técnico administrativo de la secretaría de movilidad de Santander de Quilichao, manifestó “que en este municipio circulan a diario 10.000 vehículos y 40.000 motocicletas que provienen de municipios aledaños”³

Teniendo en cuenta que el mercado objetivo serán los autos de servicio público y particulares que dan un conglomerado de 5.250 autos, más los propietarios que llegan de otros lugares y le realizan los servicios a sus vehículos generan un gran potencial en el municipio. Esta situación genera un incremento en la demanda de

¹ GOBERNACION DEL CAUCA. Diagnóstico de condiciones sociales y económicas. Disponible [en línea] https://www.cauca.gov.co/sites/default/files/informes/santander_de_quilichao.pdf (consultado el 10 de junio de 2017)

² ALCALDIA DE SANTANDER DE QUILICHAO. Despacho municipal. Disponible [en línea] <http://es.calameo.com/read/000072167a551423a695a> (consultado el 13 de marzo de 2017)

³ ALCALDIA DE SANTANDER DE QUILICHAO. Secretaria de tránsito y transporté. Técnico administrativo de la secretaría de movilidad (Ovidio Bernaza)

mantenimiento general de autos, lubricación, cambio de aceite, alineación, balanceo, cambio de llantas, cambio de batería entre otros productos y servicios.

Esta dinámica fortalece aún más la intención de desarrollar un estudio formal para ver si con la percepción anterior y el comportamiento de mercado de Santander de Quilichao, y el crecimiento de parque automotor se constituyen en factores que permitan una mayor probabilidad de éxito de la idea de negocio de la serviteca. Frente a este hecho y teniendo en cuenta esta situación y la formación académica del señor Ricardo Yustres y su compañero Edeimir Ramírez, como administradores de empresa surge la necesidad de desarrollar un estudio de factibilidad para determinar si la oportunidad de negocio es real, rentable, legal y si existe la tecnología. Con esto se pretende implementar el modelo de plan de negocio del profesor Rodrigo Varela.

2.1 Pregunta problema

¿Cuál es la factibilidad para la creación de una serviteca de vehículos en el municipio de Santander de Quilichao?

2.2 Sistematización del problema

- Qué características y dinámica tiene el mercado de mantenimiento de vehículos automotores en el municipio de Santander de Quilichao?
- Que tecnología requiere el montaje de una serviteca?
- Cuál es el perfil del recurso humano que se requiere en la serviteca en el municipio de Santander de Quilichao?
- Cuáles son los requisitos legales que tiene que cumplir para el montaje de la serviteca?

- Cuál es el volumen de los ingresos y su dinámica que permitirían el sostenimiento financiero de la serviteca en el municipio de Santander de Quilichao?

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Elaborar un estudio factibilidad para la creación de una serviteca para vehículos en el municipio de Santander de Quilichao.

3.2 Objetivos Específicos

- Analizar el entorno interno y externo para la serviteca en el municipio de Santander de Quilichao.
- Realizar un análisis de mercado para la idea de negocio.
- Realizar un estudio técnico y administrativo para la serviteca.
- Ejecutar el estudio legal, ambiental y social para la serviteca.
- Formular el estudio financiero y económico del proyecto.

4. JUSTIFICACIÓN

Debido a que la Administración de Empresas ayuda a manejar o llevar de mejor manera, lo que son los recursos económicos, las materias primas el recurso humano, entre otros componentes que se encuentran en la organización, esto con el fin de ayudar a conseguir los objetivos que se tienen. Además para saber y entender más acerca del tema de Administración de empresas debemos citar a Henry Fayol, quien es considerado el padre de la administración moderna “quien describe la administración en términos de cinco funciones: planificación, organización, mando, coordinación y control. La planificación consiste en trazar un plan de acción que permita a la organización alcanzar sus objetivos. A la organización la define como la capacidad de movilizar los recursos materiales y humanos para poner en práctica los planes. Mando significa dar dirección a los empleados y comprobar que realizan su trabajo. Coordinación equivale a asegurar que los recursos y actividades de la empresa trabajan armónicamente para facilitar su funcionamiento y su éxito. Control consiste en hacer el seguimiento de los planes para verificar que se llevan a cabo adecuadamente”⁴

Por otra parte, el estudio de factibilidad es una herramienta que ayuda a conocer si el plan de negocio que se quiere realizar es una buena o mala opción, y además saber que herramientas o estrategias se deben utilizar para que dicho plan de negocio sea bueno. Para Arias factibilidad dice “Que se trata de una propuesta de acción para resolver un problema practico o satisfacer una necesidad. Es indispensable que dicha propuesta se acompañe de una investigación, que demuestre su factibilidad o posibilidad de realización”⁵. Frente a esta situación se

⁴FERNÁNDEZ, Esteban. Administración de empresas. Un enfoque interdisciplinar. España. Ed Paraninfo. Pag 21. Disponible [en línea]

https://books.google.com.co/books?id=HgnZlxbpJY0C&printsec=frontcover&dq=administracion+de+empresas&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

⁵ARIAS, Fidas. El proyecto de investigación. Proyecto factible. 5° ed. Venezuela. 2006. Pag 134. Disponible [en línea] <http://tesisdeinvestig.blogspot.com.co/2011/07/proyecto-factible.html>

empleara un estudio de factibilidad para la creación de una serviteca de vehículos automotores en el municipio de Santander de Quilichao.

En el siguiente cuadro se puede observar cómo ha estado en los últimos años el mercado del parque automotor en Colombia:

Ensamble de vehículos en Colombia en los últimos años

Tabla 1.Ensamble de vehículos en Colombia

Año	Producción Total	Producción Mercado Nacional	Importaciones	Exportaciones	Balanza Comercial	Consumo Aparente
2000	50.716	34.789	27.045	15.927	-11.118	61.834
2001	75.997	41.111	26.414	34.886	8.472	67.525
2002	81.000	57.993	40.709	23.007	-17.702	98.702
2003	32.566	23.233	52.372	9.333	-43.039	75.605
2004	93.363	63.606	41.017	29.757	-11.260	104.623
2005	109.333	67.262	83.159	42.071	-41.088	150.421
2006	138.690	89.951	135.188	48.739	-86.449	225.139
2007	183.721	113.128	160.239	70.593	-89.646	273.367
2008	110.766	83.770	129.898	26.996	-102.902	213.668
2009	91.118	86.144	91.832	4.974	-86.858	177.976
2010	128.265	116.246	151.226	12.019	-139.207	267.472
2011	154.261	140.796	210.216	13.465	-196.751	351.012
2012	138.872	113.074	212.204	25.798	-186.406	325.278
2013	142.840	94.181	200.676	48.659	-152.017	294.857
2014	136.243	109.261	230.409	26.982	-203.427	339.670
2015	131.235	99.936	180.603	31.299	-149.304	280.539
2016	125.406	87.166	163.810	38.240	-125.570	250.976

Fuente: ANDI 2007

En el pasado de mes de enero el mercado de vehículos registró un aumento del 2,8% respecto a enero de 2016, y en este mes de febrero se registraron 17.931 matrículas nuevas que representan una disminución de 11,6% respecto al mismo período del año anterior.

Esta caída del mercado se explica por un conjunto de factores que inciden en la decisión de compra del consumidor de vehículos en Colombia:

- El Índice de Confianza del Consumidor (ICC): Este índice medido mensualmente por Fedesarrollo, y que resume la percepción de los consumidores sobre el desempeño general de la economía del país, cayó a – 30,2 en enero de 2017, el valor más bajo de los últimos seis años.
- Tasa de cambio del peso colombiano respecto al dólar estadounidense (TRM): En el mes de enero, la tasa alcanzó un promedio de \$2.941,40 por dólar y en febrero su promedio fue \$2.879.57 por dólar. Niveles altos de la TRM encarecen particularmente los vehículos importados (Fuente: Banco de la República).
- La tasa de intervención del Banco de la República presenta una tendencia a la baja en los últimos seis meses. En efecto, pasó de un promedio mensual de 7,75% septiembre de 2016 a 7,50% para el mes de febrero de 2017, y fue fijada en 7,25% el día 27 de febrero. Esta caída de 50 décimas aún no impacta en el aumento de la cartera tanto de créditos de consumo ordinarios como los destinados a la financiación de compra de vehículos”⁶.

En contraste para el “2018, las perspectivas de crecimiento de las ventas de vehículos son considerablemente mejores. Ello respondería a: i) un mejor desempeño de la economía (con crecimiento proyectado de 2,3% anual) que impulsaría el consumo privado; y ii) una mayor transmisión de las bajas recientes en la tasa repo por parte del BR (Banco de la Republica) sobre las tasas de los créditos para vehículos. De igual forma, se espera que para este mismo año las

⁶ ANDI. Informe del sector automotor a febrero de 2017. [En línea] 2017. [Citado 03-sept-2017]. Disponible en internet: <http://www.andi.com.co/Uploads/2.%20INFORME%20DEL%20SECTOR%20AUTOMOTOR%20A%20FEBRERO%202017.pdf>

ventas del sector podrían recuperarse levemente y alcanzar los 248.800 vehículos matriculados (+8,3% frente a 2017), según las proyecciones de Anif⁷.

Por otra parte, en el municipio de Santander de Quilichao según el informe del decreto 106 del 2016 publicado el 02 de noviembre de la secretaria de transito de dicho municipio hay 5.250 vehículos automotores matriculados, y circulan alrededor de 10.000 vehículos automotores que son de personas que cumplen alguna función o actividad en el municipio según palabras del señor Ovidio Bernaza quien es Técnico administrativo de la Secretaría de Movilidad de Santander de Quilichao.

Por otro lado, teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente en el municipio de Santander de Quilichao, se genera una insatisfacción ya que no se cumple con todas las exigencias del mercado y crea una oportunidad de negocio debido a la demanda existente en el municipio, frente a este hecho se surgen varios retos: ¿ será que ese crecimiento automotor si permite la constitución de una nueva serviteca?, ¿será que el mercado automotor que hay y el que está creciendo si permite que la serviteca sea rentable?, ¿ será que las exigencias legales si permiten la creación de una serviteca en el municipio de Santander de Quilichao?, ¿ será que la tecnología que se requiere para la serviteca, se puede adquirir?, con todo lo anterior los empresarios consientes de los retos ven que se requiere desarrollar el estudio de factibilidad para la creación de una serviteca de vehículos automotores en el municipio de Santander de Quilichao, por lo cual se decide seguir la metodología de plan de negocio planteada por el profesor Rodrigo Varela.

En este plan de negocios se aplicarán y desarrollarán los conocimientos que se adquieren en el proceso de formación como profesionales universitarios de la

⁷ CLAVIJO, Sergio. Sector vehículos: desempeño en 2017 y perspectivas. [En línea]. En LA REPUBLICA. Bogotá D.C. 21, febrero de 2018. Párr. 9. [Consultado: 25 de febrero de 2018]. Disponible en internet: <https://www.larepublica.co/analisis/sergio-clavijo-500041/sector-vehiculos-desempeno-en-2017-y-perspectivas-2601408>

carrera administración de empresas, con el ánimo de llevar a cabo un proyecto que sea factible, que genere empleo trayendo consigo beneficios individuales y colectivos.

5. MARCO DE REFERENCIA

5.1 Marco Teórico

Para empezar a desarrollar el presente plan de negocio se debe conocer primero a que hace refiere el termino de empresa, según Idalberto Chiavenato, " empresa es una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos"⁸, Por otra parte, según Zoilo Pallares, Diego Romero y Manuel Herrera, consideran la empresa como "un sistema dentro del cual una persona o grupo de personas desarrollan un conjunto de actividades encaminadas a la producción y/o distribución de bienes y/o servicios, enmarcados en un objeto social determinado"⁹.

Teniendo en cuenta la definición anterior de empresa, esta nos da paso para ver que es emprendedor que bajo la concepción de Schumpeter, "se percibe al emprendedor como una persona extraordinaria que promovía nuevas combinaciones o innovaciones"¹⁰, además es importante conocer a que hace referencia el concepto de empresario, Según Simón Andrade, "el empresario es aquella persona natural o jurídica que generalmente es titular de una unidad de producción o servicio, y como tal, éste asume el riesgo principal de la misma, siendo la circunstancia que lo diferencia del ejecutivo"¹¹

Tener una idea de negocio, plantearla y ponerla en marcha requiere de una investigación rigurosa además de la definición de contextos teóricos en los que se enmarca la formulación de proyectos. Por ello, se considera pertinente

⁸ CHIAVENATO, Idalberto. Iniciación a la Organización y Técnica Comercial, Ed Mc Graw Hill, Pág. 4.

⁹ PALLARES, Zoilo; ROMERO, Diego y HERRERA, Manuel. Hacer Empresa: Un Reto, Ed Fondo Editorial Nueva Empresa, cuarta edición, 2005, Pág. 41.

¹⁰ Castillo, Alicia. Emprendedores como creadores de riqueza y desarrollo regional: Estado del arte en la enseñanza del emprendimiento, 1999

¹¹ ANDRADE, Simón. Diccionario de Economía, Tercera Edición, Editorial Andrade, 2005, Pág. 258.

fundamentar el presente plan de negocios en el modelo planteado por Rodrigo Varela en su obra “Innovación Empresarial”, Arte y Ciencia en la Creación de Empresa.

Este autor considera que “el plan de empresa es un proceso que busca darle identidad y vida propia a la entidad. Es un procedimiento para enunciar en forma clara y precisa los propósitos, las ideas, los conceptos, las formas operativas, los resultados, y en resumen, la visión del empresario sobre el proyecto. Es un mecanismo para proyectar la empresa en el futuro, prever dificultades e identificar posibles soluciones ante las coyunturas que pudieran presentarse.” Además Varela plantea que “la complejidad del plan de negocios es directamente proporcional a la complejidad del negocio e inversamente proporcional al conocimiento y experiencia que tenga el empresario sobre ella.”¹²

También Jack Fleitman plantea que “un plan de negocio se define como un instrumento clave y fundamental para el éxito, el cual consiste en una serie de actividades relacionadas entre sí para el comienzo o desarrollo de una empresa. Así como guía que facilita la creación o el crecimiento de una empresa”¹³

El plan de negocio no solo se lleva a cabo para la creación de una nueva empresa, sino que también sirve de ayuda para empresas ya existentes que día a día se enfrentan a la dinámica del mercado que es cambiante; en cuanto a la estructura los planes de negocio varían dependiendo de su objetivo ya que puede ser para nuevas empresas o empresas ya existentes, lo anterior se basa en el artículo de William A. Sahlman que dice “...casi todos los planes de negocio desperdician demasiada tinta en cifras y dedican muy poca a la información que

¹² VARELA, Rodrigo. Innovación empresarial- arte y ciencia en la creación de empresas, ed prentice hall, 2001, P. 160

¹³ Fleitman, Jack. Negocios exitosos. Como empezar, administrar y operar eficientemente un negocio. Ed McGraw-Hill. 2000. Disponible [en línea]
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/laex/loranca_r_ra/capitulo3.pdf

realmente importa a los inversionistas inteligentes”¹⁴ esto teniendo en cuenta que los planes de negocio deben ser los más claros y concretos posibles, es decir que contenga la información necesaria y que sea entendible tanto para los posibles inversionistas que tenga el plan de negocio como para el mismo propietario quien desarrolle la idea.

Por otra parte, Varela en su libro “Innovación Empresarial” refiere el plan de negocios como un documento que permite evaluar una oportunidad de negocio y a su vez, reducir riesgos para la toma acertada de decisiones.

De igual forma suponer que el plan de negocio nos anuncia la factibilidad y viabilidad del mismo; teniendo en cuenta que factibilidad según Arias es, “Que se trata de una propuesta de acción para resolver un problema practico o satisfacer una necesidad. Es indispensable que dicha propuesta se acompañe de una investigación, que demuestre su factibilidad o posibilidad de realización”¹⁵. Asimismo, Varela expresa que “se entiende por Factibilidad las posibilidades que tiene de lograrse un determinado proyecto”¹⁶. Y por otro lado la viabilidad hace énfasis Según Baca, a “la posibilidad que tiene un proyecto para ser ejecutado y operado de tal manera que cumpla con su objetivo”¹⁷. Además Se debe reconocer el análisis de cada uno de los factores que influyen en la constitución de la idea de negocio u empresa. Varela identifica una serie de etapas que debe de tener todo plan de negocio.

¹⁴ SAHLMAN, William. How to write a great plan. 2008. Pag. 72. Disponible en internet:
https://hbr.org/product/recommended/an/2142E-KND-ENG?referral=02542&cm_vc=rr_item_page.rr1

¹⁵ ARIAS, Fidas. El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 5° ed. Venezuela. 2006. Pag 134. Disponible. [en línea]
<http://tesisdeinvestig.blogspot.com.co/2011/07/proyecto-factible.html>

¹⁶ VARELA, Rodrigo. Evaluación económica de proyectos de inversión. 6° ed. Grupo editorial Iberoamericana. 1997. Disponible [en línea]
<http://estudiodefactibilidadyproyectos.blogspot.com.co/2010/09/factibilidad-y-viabilidad.html>

¹⁷ ibíd.

El plan de negocios es una herramienta de vital importancia cuando se quiere llevar a cabo un proyecto, este nos permite determinar los factores claves para la creación de una empresa, asimismo, las estrategias que ayudan a establecer la factibilidad y viabilidad del proyecto.

A continuación se presentan algunas de las variables que presenta el autor Varela, “El análisis de mercado, el objetivo central de este análisis es determinar la existencia real de clientes para los productos o servicios que se van a producir, la disposición de los clientes a pagar el precio establecido, la determinación de la cantidad demandada, la aceptación de las formas de pago, la validez de los mecanismos de mercadeo y venta previstos, la identificación de los canales de distribución que se van a usar , la identificación de las ventajas y desventajas competitivas, el entorno económico y social del sector económico en el cual se va a actuar, los comportamientos del consumidor, los mecanismos de promoción, los planes estratégicos y las tácticas de mercadeo, con el propósito de elaborar una proyección de ventas valida.”¹⁸

De igual manera de acuerdo con Arreola y Zambrano, “para desarrollar el tema de análisis de mercado, una vez que se haya descrito el producto en términos precisos, es necesario realizar una serie de estudios en fuentes primarias y secundarias que nos permitan conocer la oferta histórica y proyectada, los factores de influencia del contexto, sean favorables o desfavorables, y los principales competidores previstos en el mercado en que se va a incidir. Luego, de manera similar, se estudia la demanda histórica proyectada y sus elementos de influencia; los principales clientes previstos, y las condiciones de venta del bien o servicio. Se continua enseguida con el análisis de los precios históricos y con el estudio de los precios con que se saldrá al mercado y los factores que los influenciarán”¹⁹

¹⁸ Varela V, Rodrigo. Innovación empresarial, arte y ciencia en la creación de empresa”; 3ra edición; Pearson educación de Colombia, Ltda., 2008. Pag 330.

¹⁹ RIVERA MARTINEZ, Francisco. HERNANDEZ CHAVEZ, Gisel. Administración de proyectos- guía para el aprendizaje. Editorial Pearson educación, México 2010. Pag 47

Otro elemento a tener en cuenta es el análisis técnico, según Varela, “el análisis técnico es determinar si es posible elaborar y vender el producto/servicio con la calidad, cantidad y costo requeridos, para ello, es necesario identificar tecnologías, maquinarias, equipos, insumos, materias primas, suministros, consumos unitarios, procesos, ordenamiento de procesos, recursos humanos en cantidad y calidad, proveedores, etc.”²⁰ Asimismo lo citado anteriormente lo corrobora Rosales, que expresa que “Un estudio técnico permite proponer y analizar las diferentes opciones tecnológicas para producir los bienes o servicios que se requieren, lo que además admite verificar la factibilidad técnica de cada una de ellas. Este análisis identifica los equipos, la maquinaria, las materias primas y las instalaciones necesarias para el proyecto y, por tanto, los costos de inversión y de operación requeridos, así como el capital de trabajo que se necesita.”²¹

También el análisis administrativo es fundamental en los proyectos de plan de negocio ya que según Varela “El análisis administrativo es definir las características necesarias para el grupo empresarial, y para el personal de la empresa, las estructuras y estilos de dirección, los mecanismos de control, las políticas de administración de personal y de participación del grupo empresarial en la gestión y en los resultados y claro está, la posibilidad de contar con todos estos elementos.”²²

“El análisis financiero es determinar las necesidades de recursos financieros, las fuentes y condiciones de ellas, y las posibilidades de tener acceso real a dichas fuentes, asimismo, debe determinar, en el caso de que se use financiación, los gastos financieros y los pagos de capital propios del préstamo, el otro propósito es

²⁰ VARELA, Rodrigo. Innovación empresarial, arte y ciencia en la creación de empresa. 3ra edición. Pearson educación de Colombia, Ltda., 2008 pag 343.

²¹ ROSALES, Francisco. Estudio técnico-económico de la conversión a la producción ecológica. México. 2005. Disponible. [en línea] http://www.ucipfg.com/Repositorio/MIA/MIA-01/BLOQUE-ACADEMICO/Unidad2/lecturas/Capitulo_del_Estudio_Tecnico.pdf

²² VARELA, Rodrigo. Innovación empresarial, arte y ciencia en la creación de empresa. 3ra edición; Pearson educación de Colombia, Ltda., 2008. pag 353

el análisis de la liquidez de la organización y la elaboración de proyecciones financieras.”²³

En todo plan de negocio se debe hacer y tener en cuenta un diagnóstico estratégico, para así lograr que la empresa vaya evolucionando y logre un crecimiento generando un bienestar tanto individual como colectivo, para el recurso humano de la organización y la comunidad. Esto se fundamenta con lo que Serna plantea el diagnóstico estratégico que es, “análisis de fortalezas y debilidades internas de la organización, así como amenazas y oportunidades que enfrenta la institución.

Fortalezas: actividades y atributos internos de una organización que contribuyen y apoyan en el logro de los objetivos de una institución.

Debilidades: actividades o atributos internos de una organización que inhiben o dificultan el éxito de una empresa.

Oportunidades: eventos, hechos o tendencias en el entorno de una organización que podrían facilitar o beneficiar el desarrollo de ésta, si se aprovechan en forma oportuna y adecuada.

Amenazas: eventos, hechos o tendencias en el entorno de una organización que inhiben, limitan o dificultan su desarrollo operativo.”²⁴

²³Ibíd. pag 372

²⁴ Ibíd. pag 20

5.2 Marco Conceptual

Alineación: se utiliza para verificar el estado de las partes de la dirección, que se realiza con un equipo especializado, este sirve para darle un correcto funcionamiento a las llantas y a la dirección.

Autopartes: son los repuestos y partes necesarias para la reparación y mantenimiento de vehículos (autos y motos).

Balanceo: se utiliza para definir el estado de los rines de los vehículos, para ver que no presenten diferencias anormales en su movimiento, teniendo en cuenta que los rines y las llantas se descentran por diferencias de pesos en los elementos que la componen, este desequilibrio se soluciona añadiendo pesas en las partes externas o internas de los rines y así equilibrar el rin.

Clase de vehículo: es una denominación que se le da a un automotor de conformidad con su destinación, configuración y especificaciones técnicas.

Empresario: Persona que posee unas posibilidades determinadas para el desarrollo de la actividad comercial, como por ejemplo, visión, liderazgo, asunción del riesgo, etc. Es capaz de aunar las diversas partes necesarias para hacer funcionar una empresa y obtener un beneficio.

Factibilidad: se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo un proyecto u objetivos de un proyecto.

Línea del vehículo: es una referencia que le da el fabricante a una clase de vehículo de acuerdo con las características específicas técnico-mecánicas.

Lubricación: se hace una revisión y diagnóstico del aceite de motor, caja, transmisión, engrase de ejes, rodamientos de los vehículos.

Serviteca: establecimiento donde se realizan exámenes técnicos a los vehículos, con el ánimo de corregir anomalías que se tengan, hacerles mantenimientos preventivos, predictivos y correctivos lo cuales le permitan un mejor funcionamiento de los vehículos.

Sincronización: mantenimiento predictivo o correctivo que se realiza en vehículos y comprende la limpieza de carburador, limpieza o cambio de bujías, calibración de válvulas, limpieza tanque de gasolina, revisión del distribuidor.

Tasa interna de retorno (TIR): es la tasa de interés o rentabilidad que ofrece una inversión. Es decir, es el porcentaje de beneficio o pérdida que tendrá una inversión para las cantidades que no se han retirado del proyecto.

Valor Actual Neto (VAN): es un criterio de inversión que consiste en actualizar los cobros y pagos de un proyecto o inversión para conocer cuánto se va a ganar o perder con esa inversión. También se conoce como Valor neto actual (VNA), valor actualizado neto o valor presente neto (VPN).

Vehículo: todo aparato montado sobre ruedas que permite el transporte de personas, animales u otros objetos, de un lugar a otro.

Vehículo servicio particular: vehículo automotor destinado a satisfacer necesidades privadas de movilización.

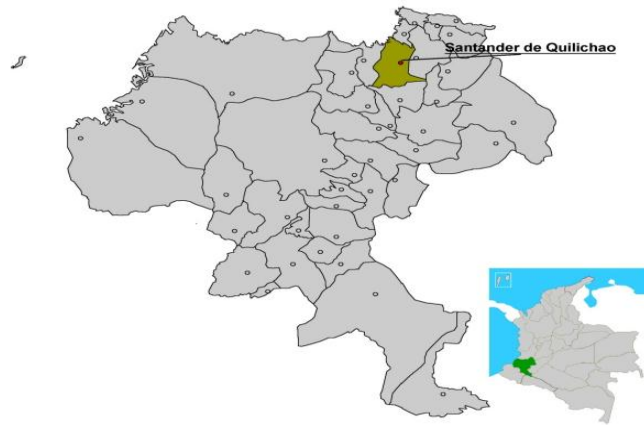
Vehículo servicio público: vehículo automotor destinado al transporte de pasajeros, carga o ambos, mediante el cobro de un pasaje o tarifa.

Viabilidad: consiste en conocer si existe la posibilidad de que un proyecto se pueda ejecutar y poder darle la continuidad que necesita.

5.3 Marco contextual

El proyecto se ubica en el municipio de Santander de Quilichao Cauca, a 97 km al norte de Popayán y a 45 km al sur de Santiago de Cali.

Figura 1. Mapa del departamento del Cauca



Fuente: Página web Alcaldía Municipal de Santander de Quilichao

Norte: con los municipios de Villarrica y Jamundí

Sur: con el municipio de Caldono

Oriente: al oriente con los municipios de Caloto y Jambaló

Occidente: con el municipio de Buenos Aires

El proyecto de la serviteca se llevara a cabo en la carrera 13 N° 13-31 del barrio panamericano, por ser un lugar estratégico por su fácil acceso y seguridad.

The map illustrates the geographical context of the Municipality of Quilichao. It is situated at the intersection of several regional boundaries:

- Departamento del Valle**: Located to the north and west.
- Municipio de Villarrica**: Located to the northeast.
- Municipio de Caloto**: Located to the east.
- Municipio de Buenos Aires**: Located to the southwest.
- Municipio de Caldono**: Located to the south.

The map shows numerous towns and settlements within the municipality, including Quilichao (the capital), San Jerónimo, La Cruz, and many others. A compass rose indicates North (N) and South (S). Major roads like Vía 60 are also depicted.

Fuente: Página web Alcaldía Municipal de Santander de Quilichao

6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

6.1 Método de investigación

En el proyecto “Estudio de factibilidad para la creación de una serviteca para vehículos automotores en el municipio de Santander de Quilichao 2017-2020”, por sus cualidades al tipo de modelo que más se ajusta es al exploratorio descriptivo, cuyos conceptos se presentan a continuación:

Estudio exploratorio: Según Sampieri “este tipo de estudio se da cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que únicamente hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si se desea indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas. Tal sería el caso de investigadores que pretendieran analizar fenómenos desconocidos o novedosos como: una enfermedad de recién aparición, un catástrofe, etc., estos estudios son como realizar un viaje a un sitio desconocido, del cual no se ha visto ningún documental ni leído algún libro”.²⁵

Estudio descriptivo: Según el mismo Sampieri, “estos tipos de estudio buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Es decir únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables a las que se refieren. Esto es, su objetivo no es como se relacionan éstas”.²⁶

²⁵ SAMPIERI, Roberto. Metodología de la investigación. 2ª. Ed McGraw-Hill. México, D.F. 2001. Pag 61

²⁶ Ibíd.

6.2 Fuentes de información

Según Méndez “es posible que el desarrollo de la investigación propuesta dependa de la información que el investigador debe recoger diariamente.

Cuando esto sucede, se habla de la fuente primaria, e implica utilizar técnicas y procedimientos que suministren la información adecuada. Existen diferentes técnicas en las fuentes primarias como lo son: observación, observación no participante o simple, observación participante, encuesta, cuestionarios, entrevistas y sondeos.

Según ese mismo autor, las fuentes secundarias se encuentran en las bibliotecas y está contenida en libros, periódicos y otros materiales documentales, como trabajos de grado, revistas especializadas, enciclopedias, diccionarios, anuarios, etc.

Al referirse a las fuentes secundarias, en el proyecto debe definirse y señalarse el tipo de fuente, y el grado de facilidad o dificultad que para el investigador tiene su utilización.²⁷

Inicialmente la fuente de información que se utilizara para obtener la información requerida para determinar la demanda potencial será la encuesta la cual nos permite obtener datos cuantitativos, además se utilizaran las fuentes de información secundarias como lo son las bibliotecas, consulta de libros, páginas web y demás fuentes de información. Las cuales permitirán recopilar la información necesaria para el desarrollo del presente plan de negocios

²⁷ MENDEZ, Carlos. Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales. México. Ed Limusa. 2013. Pag 249-250.

6.3 Técnicas de recolección de la información

La técnica de recolección de información que se implementara será la encuesta, que se le aplicará a una muestra representativa de los posibles clientes, los cuales son habitantes del municipio de Santander de Quilichao, que sean propietarios o conductores de vehículos automotores, a través de esta encuesta se lograra obtener datos cuantitativos, los resultados de esta encuesta nos permitirá tomar decisiones, y sacar conclusiones para determinar con qué frecuencia adquieren productos o servicios para sus vehículos en las servitecas del municipio de Santander de Quilichao Cauca, en el cual hasta el año 2017 habían matriculados entre motocicletas y carros un total de 30.500 vehículos distribuidos de la siguiente manera 25.250 son motocicletas y 5250 carros que están distribuidos de la siguiente manera 2900 autos de servicio particular y 2350 de servicio público, según datos de la Secretaria de Tránsito y Transporte de este municipio.

Desde el punto de vista mencionado anteriormente, los clientes potenciales identificados se derivan de los 5.250 carros que se encuentran en Santander de Quilichao, de los cuales se ha seleccionado o identificado aproximadamente 1500 vehículos ubicados en la zona urbana del municipio de Santander de Quilichao, lo que corresponde a la demanda potencial.

Para determinar la muestra se utilizó la siguiente formula:

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

N=	1500	P=	0,50
Z=	1,96	Q=	0,50
e=	0,07		

$$n = \frac{1440,6}{8,31} = 173$$

Fuente: Cámara de Comercio del Cauca-plantilla financiera servicios 2017

La encuesta se realizara a 173 personas, para la facilidad del tratamiento de los datos y como ejercicio académico para determinar datos más concluyentes que contribuyan a la toma de decisiones más eficientes.

7. MÉTODOLOGIA IMPLEMENTADA

Para el presente plan de negocio se tendrá en cuenta el modelo planteado por el profesor Rodrigo Varela en su libro Innovación Empresarial: Arte y Ciencia en la Creación de Empresas, para el caso del proyecto de la factibilidad para la creación de una serviteca en el municipio de Santander de Quilichao se tendrán en cuenta principalmente las siguientes variables:

Análisis De Mercado: Tiene como objetivo determinar la existencia real de clientes para los productos o servicios que van a producirse, y si están dispuestos a pagar el precio establecido.

Análisis Económico: Tiene como objetivo determinar las características económicas del proyecto, identificar las necesidades de inversión, ingresos, costos, gastos, utilidad entre otros.

Análisis Financiero: Tiene como objetivo determinar la necesidad de recursos financieros, las fuentes y las condiciones de esta y las posibilidades reales de acceso a las mismas.

Análisis Administrativo: Tiene como objetivo definir las necesidades del perfil del grupo empresarial y de personal que el negocio exige.

Análisis Técnico: Tiene como objetivo definir la posibilidad de lograr el producto o servicio deseado en la cantidad, con la calidad y el costo requerido, además tiene en cuenta proveedores materias primas entre otros aspectos.

Análisis Legal y Social: Tienen como objetivo definir la posibilidad social y legal que existe para que el negocio se establezca y opere. Tal como permisos, leyes efectos sociales entre otros aspectos.

8. ANALISIS DE ENTORNOS

8.1 Entorno demográfico

El municipio de Santander de Quilichao con una ubicación geográfica entre la capital del Valle del Cauca, Cali, y Popayán, la capital del Cauca muestra un alto grado de posibilidades para crear empresas sostenibles.

Tasa de crecimiento de la población: En la actualidad y de acuerdo con el censo y las proyecciones realizadas en el año 2005 por el DANE (departamento administrativo nacional de estadísticas) La población actual en Colombia es de 49.633980, y el departamento del Cauca representa 1.415.933 habitantes, de la misma manera el municipio de Santander de Quilichao está conformado por 97.965 habitantes, de los cuales 49.861 son mujeres y 48.104 son hombres”²⁸

Seguido se muestran las estadísticas poblacionales de acuerdo con la edad y sexo en el municipio de Santander de Quilichao para el año de 2018.

²⁸DANE. La población proyectada de Colombia. [en línea]. 2018. [citado 20-enero-2018]. Disponible en internet: <http://www.dane.gov.co/reloj/>

La población se divide de la siguiente forma:

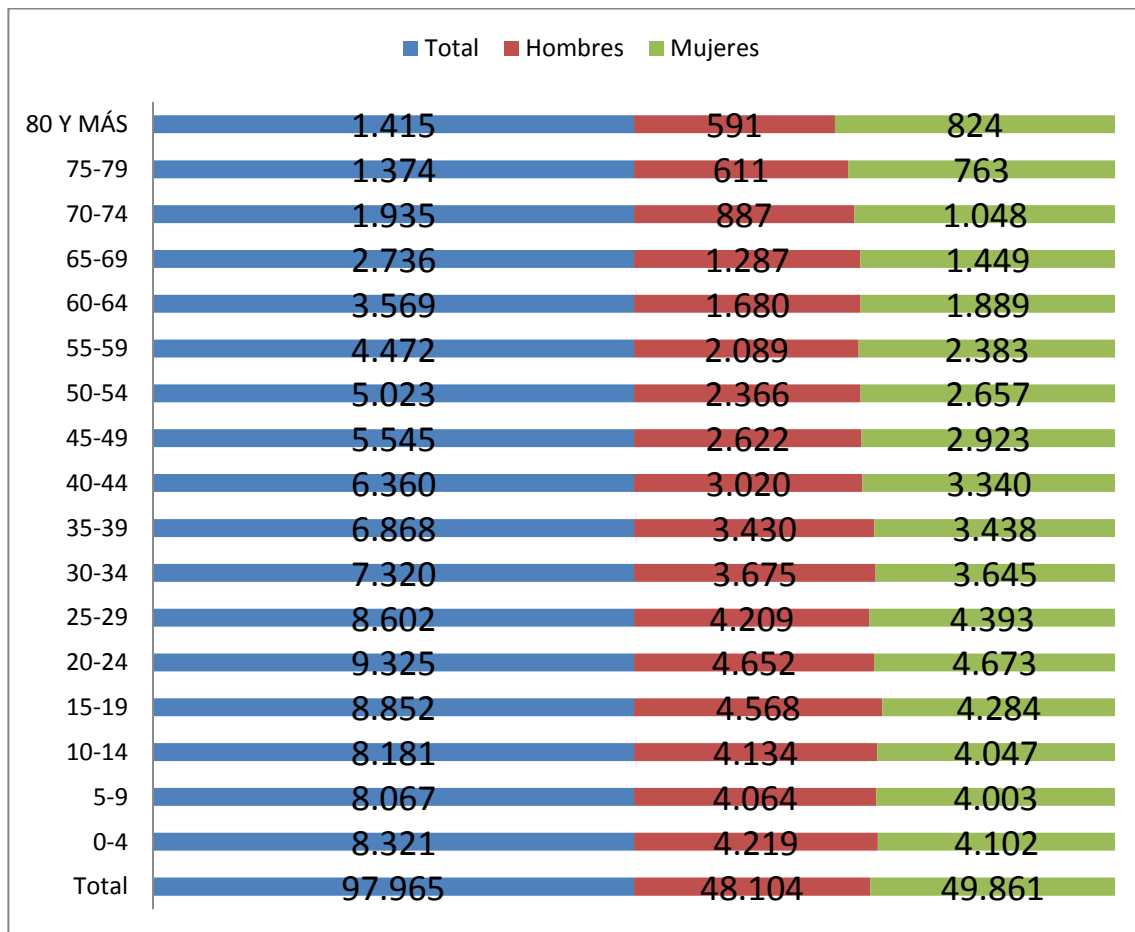


Gráfico 1. Población Santander de Quilichao

Fuente: Elaboración propia

Localización

El Municipio de Santander de Quilichao, está ubicado en la República de Colombia, en el sector Norte del Departamento del Cauca, a 97 Km al norte de Popayán y a 45 Km al Sur de Santiago de Cali, Valle del Cauca.

Límites

El municipio de Santander de Quilichao limita al norte con los municipios de Villa Rica y Jamundí, al sur con el municipio de Caldono, al occidente con el Municipio de Buenos Aires, al Oriente con los Municipios de Caloto y Jambaló. Su posición geográfica respecto al meridiano de Bogotá es de 3° 0' 38" Latitud Norte y 2° 23' 30" latitud Oeste.

Población

Densidad de población: 211 habitantes por kilómetro cuadrado. (Hab/Km2)

Tasa Bruta de natalidad: 16,10 niños y niñas por cada 1000 habitantes en el año 2013 con una diferencia de 2.7 por encima del Departamento. (%)

Tasa Bruta de mortalidad: Para el 2013 el indicador demuestra que hubo 4,54 muertes en el municipio por cada 1000 habitantes, con una diferencia de 0.85 por encima con respecto al Departamento. (%)

Tasa de crecimiento: 1,2 (%)

Habitantes en el municipio

No. Habitantes Cabecera: 52.970

No. Habitantes Zona Rural: 40.575

Distribución hectárea

La siguiente tabla representa la población por rangos de edad.

Tabla 2.Distribución hectárea

			Distribución hectárea			
Rangos edad	De > 1 año	1-4	5-14	15-44	45-59	>60
Total por edad		8.077	16.535	45.274	13.837	9.822
Porcentaje	0,00	8,78	17,97	49,21	15,04	10,68

Fuente: Alcaldía Municipal de Santander de Quilichao

Población desplazada

Personas recibidas: La estadística de víctimas indica que para el año 2013 se registran 15.040 desplazados, de los cuales 7.784 son mujeres y 7.157 son hombres.”²⁹

La empresa se encuentra localizada en este municipio por tener las condiciones necesarias para desarrollar su actividad comercial, la cual beneficiara a todos los propietarios de vehículos sean de servicio público o particular y demás población aledaña. Por la cantidad de demanda de este municipio se presenta como una oportunidad con gran impacto para impactar el mercado, además otra variable que incluye es el desempleo lo cual tiene un impacto medio porque afecta directamente la empresa

²⁹ALCALDIA DE SANTANDER DE QUILICHAO. Indicadores anuales. [en línea]. 2017. [citado 13-oct-2017]. Disponible en internet: http://santanderdequilichao-cauca.gov.co/indicadores_anuales.shtml?apc=bexx-1-&x=2691869#poblacion

La siguiente tabla muestra las variables del entorno demográfico que tienen una incidencia alta en la serviteca

Tabla 3. Matriz EFE (entorno demográfico)

ENTORNO DEMOGRÁFICO									
FACTORES	Oportunidad			Amenaza			Impacto		
	A	M	B	A	M	B	A	M	B
POBLACIÓN OBJETIVO	x						X		
DESEMPLEO					x			x	
LOCALIZACIÓN	X							X	

Fuente: Elaboración propia

En la anterior tabla se evidencia que la población objetivo es una oportunidad alta para la empresa ya que esta representa más del 50% y por otro lado el desempleo se presenta como una amenaza a causa de que reduce el poder adquisitivo de la población objetivo.

8.2 Entorno económico.

Según el Banco Mundial, el crecimiento de la economía mundial se acercará al 3,1 por ciento en 2018 después de un 2017 mejor de lo previsto, dado que continuará la recuperación de la inversión, las manufacturas y el comercio, y las economías en desarrollo exportadoras de productos básicos se beneficiarán con el alza en los precios de dichos productos.³⁰

³⁰ BANCO MUNDIAL. Perspectivas económicas mundiales. [en línea] 2018. [citado 10-nov-2017]. disponible en internet: <http://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/01/09/global-economy-to-edge-up-to-3-1-percent-in-2018-but-future-potential-growth-a-concern>

Por otra parte, en América Latina y el Caribe, se prevé que en 2017 el crecimiento en América Latina y el Caribe aumentarán al 0,8 %, a medida que Brasil y Argentina salgan de la recesión y el aumento de los precios de los productos básicos favorezca a los países exportadores de bienes agrícolas y energía. Según las previsiones, Brasil se expandirá un 0,3 % en 2017 y alcanzará una tasa del 1,8 % en 2018, mientras que el crecimiento en Argentina aumentará a un ritmo del 2,7 % este año. En 2017, en México el crecimiento se atenuará hasta ubicarse en el 1,8 %, debido principalmente a la contracción de las inversiones derivada de la incertidumbre en torno a la política económica de Estados Unidos, y se acelerará al 2,2 % el año próximo. Se espera que las proyecciones favorables respecto de los precios de los metales resulten beneficiosas para Chile, donde la producción de cobre debería recuperarse tras la huelga. En dicho país, el crecimiento se acelerará moderadamente este año hasta ubicarse en el 1,8 % y en un 2 % el año próximo. En el Caribe, el aumento de la demanda turística impulsa una aceleración del crecimiento que se prevé será del 3,3 % en 2017 y del 3,8 % en 2018.³¹

En este orden de ideas, con respecto a Colombia Durante el Foro Económico Mundial que se llevó a cabo en Davos, Suiza, el Fondo Monetario Internacional reveló que incrementó en 0,2 puntos porcentuales su proyección de crecimiento para Colombia este año y la llevó a 3%. Asimismo, El FMI explicó que el mejor crecimiento de Colombia será consecuencia del incremento en los precios del petróleo, un pronóstico de PIB de Estados Unidos más alto y el incremento en la confianza del consumidor en el país, que impulsará la demanda interna³².

³¹ BANCO MUNDIAL. Perspectivas económicas mundiales. [en línea] 2017. [citado 12-nov-2017]. Disponible en internet: <http://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2017/06/06/global-growth-set-to-strengthen-to-2-7-percent-as-outlook-brightens>

³² REVISTA DINERO. Fondo Monetario mejoró proyección de PIB para Colombia en 2018. [en línea] 2017. [citado 05-dic-2017]. Disponible en internet: <http://www.dinero.com/economia/articulo/fmi-mejora-proyeccion-de-pib-en-colombia-para-2018/254579>

En la siguiente tabla se refleja el aumento del PIB y posteriormente la desaceleración económica y de igual forma las proyecciones del PIB, la inflación y la tasa de cambio.

Tabla 4. Proyección económica

Año	2014	2015	2016	2017	2018py	2019py	2020py	2021py	2022py
Crecimiento del PIB (var.% anual)	4.7%	3.1%	2.0%	2.6%	3.2%	3.2%	3.6%	3.4%	3.4%
Inflación al consumidor (var. % anual)	2.4%	1.9%	3.7%	6.77%	3.5%	3.4%	3.4%	3.60%	3.40%
tasa de cambio USDCOP (promedio de año)	1779	1879	2019	2741	3010	2910	2900	2840	2760

Fuente: Grupo Bancolombia

La tabla anterior expresa una proyección positiva para el PIB en los próximos años.

Básicamente la economía del Municipio de Santander de Quilichao proviene en buena parte del sector primario de vocación agropecuaria donde el café, la caña de azúcar y la yuca entre otros son renglones de gran importancia que generan ingresos a los agricultores. Con los beneficios que trajeron la Ley Páez y la instalación de empresas manufactureras, el renglón secundario pasó a ocupar un buen lugar en la economía local y regional, sin desconocer que el sector terciario, el comercio en el casco urbano es fuente generadora de empleo y actividad económica dinámica. Santander de Quilichao tiene unas características importantes para el desarrollo activo de los tres sectores de la economía en comparación con otros municipios del Departamento y que se pueden mencionar:

Su ubicación geográfica es favorable al sector cerca al gran centro de producción y consumo como es Cali, al Puerto de Buenaventura, a los puertos secos de Yumbo y Buga y otras ciudades del Departamento.”³³

La empresa se ve afectada por la inflación debido al incremento en los precios de los insumos, generando un impacto moderado en las finanzas de la empresa, el PIB es otra variable de gran importancia ya que las proyecciones indican un crecimiento y se presenta como una oportunidad para el crecimiento de la empresa, pero además tiene impacto medio por la constante fluctuaciones de tasa de cambio como se puede apreciar en la siguiente tabla.

Tabla 5. Matriz EFE (entorno económico)

ENTORNO ECONÓMICO									
FACTORES	OPORTUNIDAD			AMENAZA			IMPACTO		
	A	M	B	A	M	B	A	M	B
INFLACIÓN		X			X			x	
PIB	X							X	
TASA DE CAMBIO			X					x	

Fuente: Elaboración propia

La anterior tabla expresa una oportunidad frente a las proyecciones del PIB y una afectación por el incremento de la inflación.

³³ GOBERNACION DEL CAUCA. Línea base de indicadores socioeconómicos. Diagnósticos de condiciones sociales y económicas-municipio de Santander de Quilichao. [en línea] 2017. [citado 06-dic-2017]. Disponible en internet: http://www.cauca.gov.co/sites/default/files/informes/santander_de_quilichao.pdf

8.3 Entorno político.

Los hechos generados por los diferentes grupos al margen de la ley, que constantemente someten a los municipios del norte del departamento, convierten a la región en una de las más azotadas del país. En los últimos años no han sido desconocidos los hechos de violencia que traen como consecuencia masacres y muertes selectivas y debido a ello, desplazamientos forzados y emigración hacia otras zonas.

Los sometimientos de grupos guerrilleros, al exigir vacunas, pagos de extorciones y secuestros; están haciendo que muchas personas y empresarios de la zona, dejen de realizar inversiones.

No obstante, las políticas estatales en la actualidad están siendo enfocadas en fomentar el emprendimiento para aprovechar los beneficios del posconflicto.

8.4 Entorno legal

La constitución política de 1991, en el Artículo 78. Estipula:

- La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.
- Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.

La siguiente tabla muestra el aspecto legal que tiene relación directa con la empresa

Tabla 6.Aspectos legales

Ley 1258 de 2008	Regula las condiciones generales para el saneamiento del medio ambiente, el uso, el manejo y el aprovechamiento de los recursos naturales con el fin de mitigar o eliminar el impacto de actividades contaminantes del entorno y determinar las normas ambientales mínimas y las regulaciones de carácter general aplicables a todas las actividades que puedan generar directa o indirectamente daños ambientales.
Resolución 161 de 1995 (agosto 2).	Por la cual se establecen unos parámetros y fijan unos límites y unos valores para la revisión técnico –mecánica de los vehículos
Ley 769/2002. Código nacional de transito	Ha autorizado la revisión técnico mecánica y de gases para los automotores públicos y particulares. La reglamentación se encuentra actualmente en el ministerio de transporte y el ministerio de medio ambiente, Vivienda y Desarrollo territorial.
NTC 4983 motores a gasolina. 2001/09/26.	Calidad del aire. Evaluaciones de gases de escape de fuentes móviles a gasolina. Método de ensayo en marcha mínima (ralentí) y velocidad cruceros y especificaciones para los equipos empleados en esta evaluación.

Fuente: Elaboración propia

La tabla anterior expresa la normatividad que debe cumplir la empresa dentro de su funcionamiento.

Para la empresa en el desarrollo de su actividad comercial los factores como como la constitución política y la Ley se pueden determinar como una oportunidad media. Asimismo la normatividad se presenta como una oportunidad baja inicialmente.

Tabla 7. Matriz EFE (entorno legal)

ENTORNO LEGAL									
FACTORES	OPORTUNIDAD			AMENAZA			IMPACTO		
	A	M	B	A	M	B	A	M	B
CONSTITUCIÓN POLITICA		X						X	
LEY		X						X	
NORMATIVIDAD			X				X		

Fuente: Elaboración propia

8.5 Entorno jurídico

La serviteca Superior Quilichao se constituirá bajo la figura de “S.A.S” Sociedad por Acciones Simplificadas y sus requisitos son los siguientes:

Definición de Sociedad Por Acciones Simplificadas:

“La Ley 1258 de 2008 de Sociedades por Acciones Simplificadas SAS, introduce un tipo social híbrido, con autonomía, tipicidad definida y con una regulación vinculada al régimen general de las sociedades.

Este nuevo tipo de sociedad brinda las ventajas de las sociedades anónimas y les permite diseñar mecanismos de direccionamiento de sus empresas de acuerdo a las necesidades. Constitución.- La sociedad por acciones simplificada podrá constituirse por una o varias personas naturales o jurídicas, quienes sólo serán responsables hasta el monto de sus respectivos aportes. Salvo lo previsto en el

artículo 42 de la presente ley, el o los accionistas no serán responsables por las obligaciones laborales, tributarias o de cualquier otra naturaleza en que incurra la sociedad.

Personalidad jurídica.- La sociedad por acciones simplificada, una vez inscrita en el Registro Mercantil, formará una persona jurídica distinta de sus accionistas.

Naturaleza.- La sociedad por acciones simplificada es una sociedad de capitales cuya naturaleza será siempre comercial, independientemente de las actividades previstas en su objeto social. Para efectos tributarios, la sociedad por acciones simplificada se regirá por las reglas aplicables a las sociedades anónimas.

Imposibilidad de negociar valores en el mercado público.- Las acciones y los demás valores que emita la sociedad por acciones simplificada no podrán inscribirse en el Registro Nacional de Valores y Emisores ni negociarse

En bolsa”³⁴

- Inscripción del Registro Único Tributaria.
- Elaboración documentos de constitución
- Registro en Cámara de Comercio
- Solicitud de concepto sanitario y de Bomberos.

El funcionamiento de la empresa estará regido de conformidad con las disposiciones y normas establecidas por el Ministerio de comercio, industria y turismo para el funcionamiento.

³⁴COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1258. (05, diciembre, 2008). Por medio de la cual se crea la sociedad por acciones simplificadas y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial. Bogotá, D.C., 2008. No 47.194.

8.6 Entorno cultural

Santander de Quilichao cuenta con un inmenso acervo cultural, producto de ser uno de los municipios con mayor diversidad en Colombia que es considerado uno de los países con mayor diversidad del mundo. Sus expresiones artísticas y manifestaciones culturales son cuantiosas, ricas y variadas. Sin embargo, para su desarrollo, muestra y divulgación, cuenta con un número reducido de espacios e infraestructura inadecuada que dificultan su fortalecimiento, promoción y dinámicas de intercambio con otras exógenas o para muestra intercultural propia. .

Por otra parte, las manifestaciones del patrimonio cultural del municipio se expresan en las celebraciones y encuentros que cada año se festejan en el municipio, con el propósito de salvaguardar y visibilizar valores y costumbres con productos de la región que resaltan distintas expresiones desde la ritualidad a la gastronomía afro, indígena y campesina; esto en su mayoría enmarcado en lo que ellos llaman “la cultura de la tierra, la cultura del campesino”, independientemente de su condición étnica, social o económica.

Estas manifestaciones culturales le ha permitido a la comunidad contar su historia y no olvidarla; ha sido vehículo de encuentro interétnico que logra disponer el espíritu, el cuerpo y la mente para el dialogo sobre sus distintas visiones y planes de vida, logrando acercamientos que les permita cohabitar el territorio aun en medio de la diversidad³⁵.

³⁵ ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTANDER DE QUILICHAO. Plan de desarrollo 2016 – 2019 [en línea]. 2016.[Citado 21-oct-2017] Disponible en internet: <http://santanderdequilichao-cauca.gov.co/Transparencia/PlaneacionGestionControl/ACUERDO%20010%20DE%202016%20-%20ADOPTA%20EL%20PLAN%20DE%20DESARROLLO%202016-2019,%20SANTANDER%20DE%20QUILICHAO,%20COMPROMISO%20DE%20TODOS.pdf>

Tabla 8. Matriz EFE (entorno cultural)

ENTORNO CULTURAL									
Factores	OPORTUNIDAD			AMENAZA			IMPACTO		
	A	M	B	A	M	B	A	M	B
VALORES	X						x		
CREENCIAS		X						X	

Fuente: Elaboración propia

La tabla anterior muestra que los factores culturales pueden incidir como una oportunidad para la empresa.

8.7 Entorno ambiental

La empresa aplicara todas las normas ambientales para el adecuado manejo de los residuos y así prevenir la contaminación del medio ambiente y que a su vez la población no adquiera alguna enfermedad.

Al medio ambiente es fundamental darle un buen uso para que sea sostenible, por ello todos los agentes contaminantes que se produzca la serviteca en la prestación del servicio, se le dará un buen uso racional a los residuos como son los aceites y lubricantes usados para disminuir la contaminación de la zona. Implantando la tecnología necesaria para disminuir el impacto ambiental.

Por otra parte, se realizara un uso racional del agua en el lavado de los vehículos atendiendo las disposiciones ambientales de la CRC ya que se contara con maquinaria especializada que permita disminuir el consumo y así contribuir con el entorno ambiental

La siguiente tabla muestra las variables del entorno ambiental que inciden en la serviteca.

Tabla 9. Matriz EFE (entorno ambiental)

ENTORNO AMBIENTAL									
FACTORES	OPORTUNIDAD			AMENAZA			IMPACTO		
	A	M	B	A	M	B	A	M	B
NORMAS PROTECTORAS MEDIO/AMBIENTE		X					X		
TECNOLOGÍA DE PUNTA		X					X		
CRC		X					X		

Fuente: Elaboración propia

8.8 Entorno interno, PCI (perfil de capacidad interna)

8.8.1 Capacidad directiva

Tabla 10. Matriz EFI (capacidad directiva)

N°	CAPACIDAD DIRECTIVA	FORTALEZA			DEBILIDAD			IMPACTO			OBSERVACION
		A	M	B	A	M	B	A	M	B	
1	Uso de planes estrategicos		1					1			El direccionamiento estratégico se desarrolla con la formulación del proyecto, por lo que se pretende pasar de la teoría a la práctica en la constitución de la empresa.
2	Velocidad de respuesta de las condiciones cambiantes					2		2			Los nuevos mercados cambiantes y poco predecibles, aumentan los riesgos y el nivel de respuesta que se quiere tener.
3	Flexibilidad a la estructura organizacional						1		1		Aunque existe una estructura formal, la flexibilidad en los inicios de la empresa es limitada.
4	Comunicación gerencial		2					2			Las responsabilidades gerenciales en la empresa están en el manual de funciones, lo que corresponde a los socios.
5	Seguimiento y control gerencial		2					2			Se ha definido los indicadores, cuyo seguimiento está a cargo de los gerentes.
6	Habilidad para atraer y retener gente altamente creativa y proactiva				1			2			Existe una baja rotación de personal, ya que los cargos de la empresa son limitados y los procesos de contratación no son frecuentes.
7	Habilidad para el análisis y toma de decisiones financieras					1			2		La ausencia de análisis en los cambios en el mercado y la falta de una proyección financiera mas estable ha demorado la toma de decisiones mas rentables.
8	Habilidad para enfrentar la competencia					2		1			No existe un mejoramiento en la propuesta de valor que le permita a la empresa tener una mayor ventaja competitiva.
9	Herramienta para la toma de decisiones			2				1			La mayoría de factores contables y financiero se presentan como indicadores, a partir de los cuales se puede tomar una decisión, pero hay otros factores que no son medidos

Fuente: Plantilla PCI

En el área directiva se analiza las distintas variables que se observa en la compañía en sus inicios.

8.8.2 Capacidad tecnológica

Tabla 11. Matriz EFI (capacidad tecnológica)

N°	CAPACIDAD TECNOLÓGICA	FORTALEZA			DEBILIDAD			IMPACTO			OBSERVACION
		A	M	B	A	M	B	A	M	B	
1	Habilidad técnica y comercial						2		1		Existe un moderado conocimiento del sector, por lo que no se aprovecha al 100%
2	Capacidad de innovación					1				2	La innovación en los procesos es limitada por que se usa una tecnología igual a la competencia.
3	Nivel de tecnología utilizada en el servicio			2					1		Tanto la tecnología utilizada como la imagen del punto de venta deben ser actualizados y mejorados.
4	Valor agregado al producto		3						3		El valor agregado aplica con el uso de tecnología y servicio al cliente.
5	Economía de escala					1			1		Se tiene que competir por un lugar en el mercado, por lo que la demanda amplia es limitada.
6	Aplicación de tecnología de computadores		1						2		Los programas utilizados son acordes a las necesidades actuales, se debe revisar si para las proyecciones son compatibles
7	Nivel de integración de otras áreas					2		2			Se debe crear un plan para mejorar el área de comunicación de la empresa.
8	Flexibilidad en la comercialización	3						1			Existe una capacidad financiera y comercial para enfrentar los cambios proyectados y del entorno

Fuente: Plantilla PCI

En el área tecnológica se presentan variables que se analizan desde el punto de vista de la competencia, y de la capacidad requerida para la inversión.

8.8.3. Capacidad competitiva

Tabla 12. Matriz EFI (capacidad competitiva)

N°	CAPACIDAD COMPETITIVA	FORTALEZA			DEBILIDAD			IMPACTO			OBSERVACIONES
		A	M	B	A	M	B	A	M	B	
1	Lealtad y satisfacción del cliente					2		2			Las condiciones de lealtad están relacionadas con la atención al cliente, plan que se debe mejorar.
2	Participación del mercado			1				2			Está ofreciendo servicios de calidad pero se debe mejorar en las estrategias de diferenciación.
3	Inversión en I & D para el desarrollo de nuevos servicios						1			1	Los mejoramientos en procesos, productos se pueden implementar con actividades I & D
4	Grandes barrera de entrada de productos en la empresa			2					2		La capacidad financiera puede permitir que haya mejoras en los productos.
5	Ventaja sacada del potencial de crecimiento del mercado		2					2			Se debe desarrollar planes de acción enfocados a nuevos o existentes mercados.
6	Fortaleza del proveedor y disponibilidad del mercancía	2						2			Se cuenta con proveedores calificados y confiables.
7	Red de aliados públicos y privados		1						1		Existe una mediana red de aliados

Fuente: Plantilla PCI

8.8.4 Capacidad talento humano

Tabla 13. Matriz EFI (capacidad talento humano)

N°	CAPACIDAD T HUMANO	FORTALEZA			DEBILIDAD			IMPACTO			OBSERVACIONES
		A	M	B	A	M	B	A	M	B	
1	Nivel académico del talento humano	1							1		Se cuenta con personal calificado
2	Experiencia técnica		2						2		Se requiere personal con experiencia y conocimientos.
3	Estabilidad laboral	2						3			Se pretende disminuir la rotación, para crear lealtad, y protección de información importante.
4	Nivel de rotación		2						2		Existe una baja rotación de personal de mecánicos, al igual que en el área administrativa.
6	Sentido de pertenencia		3					2			Se deben crear programas que incentiven este factor, además de la baja rotación y la lealtad que esto conlleva.
8	Nivel de remuneración						1			1	Va acorde con todo lo de Ley y a la par con empresas similares del entorno

Fuente: Plantilla PCI

8.8.5 Capacidad financiera

Tabla 14. Matriz EFI (capacidad financiera)

N°	CAPACIDAD FINANCIERA	FORTALEZA			DEBILIDAD			IMPACTO		
		A	M	B	A	M	B	A	M	B
1	Acceso a capital cuando lo requiere			3				2		
2	Grado de utilizacion de la capacidad de endeudamiento					1		1		
3	Retorno de la inversion	2						1		
4	Liquidez, disponibilidad de fondos internos		1						2	
5	Conunicación y control financiero				2			2		
6	Habilidad para competir en precios					2			2	
7	Capacidad para fatisfacer la demanda					3		1		
8	Capacidad de liquidez				2					

Fuente: Plantilla PCI

8.8.6 Ponderación

A continuación se pondera los valores de los distintos conceptos, basados en el libro de Humberto Serna, de Gerencia estratégica, los datos finales suman un 100%

Tabla 15.Ponderación

	OPORTUNIDADES	Peso%	De 1 a 5	Valor
1	Incremento demográfico en la población con capacidad de compra.	2%	3	0,06
2	Poder de negociación del proveedor.	2%	4	0,08
3	Alto número de vehículos por habitante	3%	3	0,09
4	Incremento de la Tasa de empleo.	2%	4	0,08
	AMENAZAS			
1	Competidor cercano al municipio, con alta tecnología. (Cali)	3,0%	3	0,09
2	Condiciones de entrada de nuevos competidores.	3%	5	0,15
3	Rivalidad de las empresas existentes.	2,5%	5	0,13
4	Aumento de Tasa de inflación reduce la demanda de productos y servicios.	1,4%	4	0,06
5	Incremento de la Tasa de interés Bancaria	2%	3	0,06
	FORTALEZAS		De 1 a 5	Valor
1	Uso de planes estrategicos	2%	3	0,06
2	Comunicación gerencial	2%	3	0,06
3	Seguimiento y control gerencial	2%	4	0,08
4	Herramienta para la toma de decisiones	2%	2	0,04
5	Nivel de tecnología utilizada en el servicio	2%	4	0,08
6	Valor agregado al producto	2,5%	4	0,10
7	Aplicación de tecnología de computadores	2%	4	0,08
8	Flexibilidad en la comercialización	2%	3	0,06
9	Participación del mercado	2,5%	5	0,13
10	Grandes barrera de entrada de productos en la empresa	2,5%	4	0,10
11	Ventaja sacada del potencial de crecimiento del mercado	2%	3	0,06
12	Fortaleza del proveedor y disponibilidad del mercancía	2,5%	3	0,08
13	Red de aliados públicos y privados	2%	4	0,08
14	Inversion en I & D para el desarrollo de nuevos servicios	2,5%	4	0,10
15	Nivel académico del talento humano	2,0%	2	0,04
16	Experiencia tecnica	2,5%	3	0,08
17	Estabilidad laboral	1,0%	1	0,01
18	Nivel de rotación	2,0%	2	0,04
19	Sentido de pertenencia	2,0%	3	0,06
20	Acceso a capital cuando lo requiere	1,0%	3	0,03
21	Grado de utilizacion de la capacidad de endeudamiento	2,0%	2	0,04
22	Retorno de la inversion	3,0%	3	0,09
23	Liquidez, disponibilidad de fondos internos	2,0%	2	0,04
	DEBILIDADES			
1	Velocidad de respuesta de las condiciones cambiantes	2,5%	5	0,13
2	Flexibilidad a la estructura organizacional	2%	4	0,08
3	Habilidad para atraer y retener gente altamente creativa y proactiva	2,5%	5	0,13
4	Habilidad para el analisis y toma de decisiones financieras	2%	5	0,10
5	Habilidad para enfrentar la competencia	2%	3	0,06
6	Habilidad tecnica y comercial	2%	4	0,08
7	Capacidad de innovación	2,0%	4	0,08
8	Economía de escala	2%	4	0,08
9	Nivel de integracion de otras areas	1%	3	0,03
10	Lealtad y satisfacción del cliente	2%	4	0,08
11	Nivel de remuneración	2%	4	0,08
12	Conunicación y control financiero	2%	4	0,08
13	Habilidad para competir en precios	2,5%	4	0,10
14	Capacidad para fatisfacer la demanda	2%	3	0,06
15	Capacidad de liquidez	2,5%	4	0,10
	100%			

Fuente: Plantilla PCI

9 ANALISIS DE MERCADO

9.1 Análisis del sector

Para el presente plan de negocio, que tiene como tema central estudiar la factibilidad para la creación de una serviteca de vehículos automotores en el municipio de Santander de Quilichao, se ha identificado que en la idea de negocio mencionada anteriormente se debe tener en cuenta los comportamientos del sector automotriz, el sector de mantenimiento y reparación de vehículos, y el sector de comercialización de autopartes y demás artículos para los vehículos automotores.

Asimismo cabe mencionar que en un estudio realizado en el municipio de Santander de Quilichao, por la secretaria de tránsito y transporte en noviembre de 2016, se identificó que en este municipio hay 30.500 vehículos de los cuales 5.250 son vehículos automotores de servicio público y particular, y el resto es decir 25.250 son motocicletas; además en una visita realizada a la dependencia antes mencionada se tuvo un acercamiento con la persona encargada el cual manifestó que aparte de lo mencionado anteriormente se le debe sumar que el municipio tiene una ubicación estratégica al estar ubicada en el corredor vial entre 2 grandes ciudades como lo es Cali y Popayán, además circulan alrededor de 40.000 vehículos de población flotante es decir de personas que llevan alguna labor en el municipio, que están de paso, o que provienen de otros municipios. Por lo tanto, se ve el negocio de la serviteca como una oportunidad de negocio.

A continuación se realizara una descripción de cómo están los sectores en los cuales el plan de negocio se encuentra inmerso:

9.1.1 Sector automotriz

En el mes de septiembre (2017), los registros de vehículos cero kilómetros sumaron 19.320 unidades, un decrecimiento del 9,7 por ciento con relación al mismo mes del año pasado que cerró en 21.391.

A lo largo del año se han registrado un total de 171.971 vehículos, representando una caída del 3,7 por ciento frente al mismo periodo del año pasado cuando el mercado totalizaba 178.622 unidades. El Dólar alto y bajo nivel de confianza del consumidor, son los principales motivos de la demanda de este año.

Los cálculos de estacionalidad de ANDEMOS (asociación colombiana de vehículos automotores) para los 3 últimos meses del año son; para octubre 20.376, noviembre con 20.675 y diciembre con 22.821 unidades respectivamente, totalizando 235.875 vehículos registrados al cierre de 2017. Esta cifra final representa una caída del 7 por ciento del mercado en comparación al 2016.³⁶

Cuadro comparativo de producción mensual de vehículos automotores año 2016-2017

³⁶ANDEMOS. Informe sector automotor septiembre 2017. [en línea] 2017. [Citado 23-dic-2017]. Disponible en internet: <http://www.andemos.org/index.php/2017/10/02/andemos-informe-sector-automotor-septiembre-2017/>

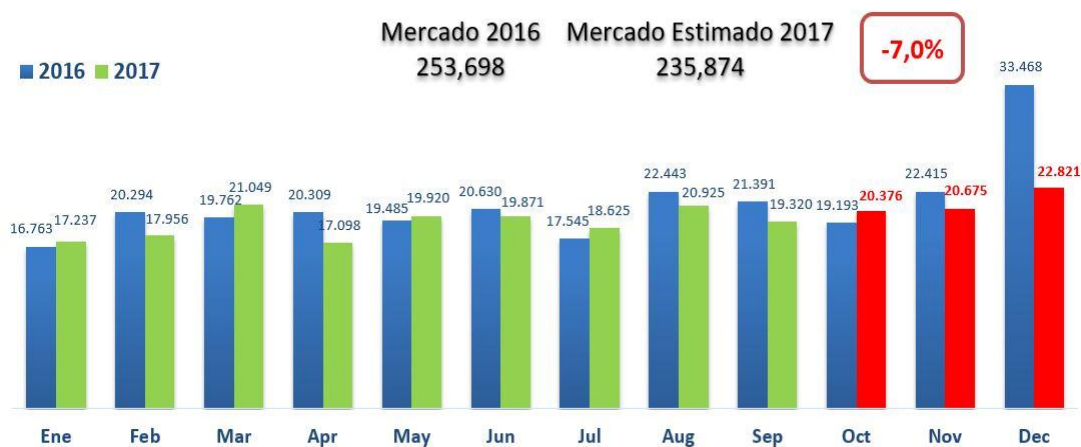


Gráfico 2.Sector automotriz

Fuente: ANDEMOS (Asociación colombiana de vehículos automotores).

Teniendo en cuenta el grafico anterior se puede observar que en los meses enero, marzo, mayo, julio, se obtuvo un mercado mayor en la producción de vehículos y se estima que para octubre será también mayor en comparación del año 2016, ya que para octubre del 2016 se tuvo una producción de 19.193 vehículos y para el mes de octubre de 2017 se estima que sea de 20.376 es decir 1.183 vehículos más. De igual forma, teniendo en cuenta el análisis del sector de mantenimiento preventivo y correctivos de vehículos realizado por la UNP(unidad nacional de protección), señala que “La apertura económica, permitió a las empresas nacionales tecnificar sus procesos de producción con mayor facilidad y disminuir costos de dichos procesos, la firma del TLC con Estados Unidos de América y la desgravación programada para los vehículos importados ha hecho que las empresas nacionales realicen inversiones en tecnología, ayudando a mejorar el parque automotor del país.”³⁷

³⁷ UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN. Análisis del sector mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos. [citado 09-dic-2017]. Disponible en internet: https://www.unp.gov.co/la-unp/LICITACIONES%20Y%20CONTRATACIONES%202016/DA_PROCESO_16

9.1.2 Sector de mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos

Por otra parte, para asegurar la vida útil completa de los vehículos, es necesario cuidar aspectos como el mecánico, eléctrico y de apariencia.

El mantenimiento de vehículos, puede ser mantenimiento correctivo y mantenimiento preventivo. El primero hace referencia al procedimiento que corrige una falla una vez que esta haya sucedido y el segundo se refiere a todas las operaciones que se realizan para disminuir desperfectos del vehículo, lo que trae consigo el evitar accidentes y brindar una mayor seguridad a sus propietarios.

En un estudio realizado por el DAMA (departamento técnico administrativo del medio ambiente sobre el sector automotriz establece los siguientes datos “La actividad de servicio automotriz en la ciudad de Bogotá está comprendida por los subsectores de mecánica automotriz con el CIIU G502005 Mantenimiento y reparación de vehículos automotores; lubricación el cual se identifica con el CIIU G505153 Establecimientos de servicio, lavado, engrase y cambio de aceite; latonería y pintura bajo el CIIU G502006 Mantenimiento y reparación de vehículos automotores latonería y pintura; y por último el lavado de vehículos con el CIIU G502001 Actividades de lavado y lustrado de vehículos automotores. Asimismo que las empresas del sector de servicio automotriz son de diversos tamaños, partiendo desde microempresas que realizan un solo trabajo en una única sede hasta las mediana y grandes empresas que involucran servicios complementarios (lavado, lubricación, y engrase, latonería y pintura, mecánica y electricidad automotriz, sincronización, alineación balanceo, cambio de llantas, etc.)”³⁸

³⁸ DAMA. Oportunidades de producción más limpia en el sector de servicio automotriz. pag 9. Disponible [en línea] <http://www.ambientebogota.gov.co/documents/24732/3988003/Oportunidades+de+producci%C3%B3n+mas+limia+en+el+sector+de+servicio+automotriz.pdf>

9.1.3 Sector de autopartes en Colombia

“Las ventas de autopartes en Colombia durante 2015 superaron las del año inmediatamente anterior, con un crecimiento anual de 4% (superior al crecimiento 2013-2014). Por tanto, esto indica un leve crecimiento que ayuda a jalonar este sector. Por otra parte, este se estructura por los encadenamientos hacia adelante y hacia atrás del sector de las autopartes que agrupan - transformación de materias primas, ensamble de vehículos y la comercialización de repuestos y en cuanto a la intervención en el comercio se lleva a cabo por parte de los segmentos minoristas y mayoristas del mercado.; Por el lado del comercio minorista, la competencia se intensifica al intervenir la entrada masiva de autopartes importadas o de contrabando, además de la enorme cantidad de micro-establecimientos en zonas céntricas de cada ciudad; el comercio mayorista sustenta su competencia en la incorporación de productos con un nivel de tecnología superior - para atender a la demanda de vehículos de gama alta de cara a la masiva internacionalización del mercado colombiano en la última década En este orden de ideas, las autopartes que más ingresan al país y se ofertan son los neumáticos, embragues, motores, vidrios y espejos”³⁹.

Con respecto a lo anterior, la serviteca ve una oportunidad de negocio en la comercialización de autopartes como minorista debido al crecimiento de este sector en los últimos años.

³⁹ ACTIVA, Servicios Financieros. Estudios sectoriales. El sector de autopartes en Colombia 2015-2016. Edición abril 2016. Medellín. Disponible en: http://aktiva.com.co/blog/Estudios%20sectoriales/2016/sector%20autopartes_abril_2016.pdf

9.2 Análisis de las 5 fuerzas de Michael Porter

Para Porter “existen cinco fuerzas que determinan las consecuencias de rentabilidad a largo plazo de un mercado o de algún segmento de este. La idea es que la corporación debe evaluar sus objetivos y recursos frente a estas cinco fuerzas que rigen la competencia industrial”.⁴⁰

Figura 3. Cinco fuerzas competitivas



Fuente: recuperado de internet. Disponible en: <http://www.5fuerzasdeporter.com/>

9.2.1 Rivalidad de competencia actual

Actualmente tiene competencia directa, los competidores existentes son la serviteca Carwash, la cual presta los servicios desde hace varios años atrás, y la serviteca Auto Spa, quien lleva en el mercado cerca de los 2 años.

Los servicios de la serviteca se ubican como un producto incógnita, con una alta tasa de crecimiento en la industria y baja participación en el mercado.

Por lo tanto, que se requiere dar mayor importancia a la investigación y desarrollo e inversión en publicidad. Se debe desarrollar una campaña agresiva que muestre los servicios de calidad que se prestan para el buen funcionamiento de los vehículos.

9.2.2 Amenaza de nuevos entrantes

- **Economía de escala:** Existen servitecas grandes en ciudades vecinas como Jamundí y Cali Valle del Cauca, que por su tamaño y capacidad económica pueden comprar la materia prima en grandes volúmenes y por lo tanto reducir sus costos, dándoles una ventaja diferenciadora por su flexibilidad del precio al consumidor. La amenaza se presenta en la medida que deciden abrir una de estas una sucursal en Santander de Quilichao. Para esto se debe negociar con los mejores proveedores en términos de calidad y economía, reduciendo así la brecha entre las grandes industrias y las medianas empresas.
- **Diferenciación:** Es evidente que es más fácil que una empresa grande haga diferenciación de un producto o servicio por su alta inversión en investigación y desarrollo y compras de materia prima masivas. Pero si la empresa genera valor agregado desde el principio, invierte en investigación y desarrollo y está a la vanguardia con las nuevas tendencias y necesidades de los consumidores, mejorando su producto y servicio se puede contrarrestar el ataque de las otras unidades de negocio con el mismo objeto social.
- **Costos cambiantes:** Esta es una amenaza que surge por la capacidad económica de las empresas competidoras futuras, ya que querrán competir por la disminución del precio. Pero atacar solo esta amenaza con una reducción del precio no es suficiente, se debe mantener la calidad, el valor agregado sin sacrificar la empresa y poder mejorar los procesos desde el principio, disminuir los residuos y mejorar la tecnología, haciendo un aprovechamiento del 100%.

9.2.3 Amenaza de Productos Sustitutos

La rivalidad da origen a manipular su posición utilizando tácticas como competencia en precios, batallas publicitarias, al momento de introducción de nuevos productos. Entre los productos sustitutos para la serviteca están los talleres independientes, servitecas particulares, mecánicos independientes que representan una amenaza alta.

La estrategia para afrontar estas amenazas es un servicio postventa personalizado para los clientes buscando la mayor satisfacción.

Utilizar tecnología de punta para realizar un mejor servicio y que permita al cliente ahorrar costos.

Para el perímetro urbano se ofrecerá el servicio de recoger y entregar el vehículo donde el cliente lo disponga con un costo adicional de \$3.000.

9.2.4 Poder de Negociación con los Clientes

El poder de negociación de los clientes es alto a causa de que la empresa será nueva en el mercado y los clientes tienen múltiples opciones para satisfacer sus necesidades (demanda).

Por lo tanto, para reducir el poder de negociación de los clientes, la empresa intensificará sus campañas de posicionamiento en el mercado. Estas campañas se realizarían por medio de promociones (combos), estrategias de publicidad como patrocinar eventos donde se identifique que participe los clientes potenciales.

9.2.5 Poder de Negociación con los Proveedores

- La empresa es un cliente importante debido a que se va a incursionar en el mercado y por ende va a tener una demanda importante de productos para la prestación del servicio en el establecimiento. En este orden de ideas, es importante encontrar un proveedor en la ciudad Santiago de Cali, que comercialice todos los productos requeridos para la prestación del servicio, como Coexito S.A.S que distribuye equipos para serviteca, Ludes de Colombia quien distribuye aceites y lubricantes para autos, y Simoniz S.A quien distribuye toda clase de productos para la limpieza de vehículos.
- La estrategia es posicionarse en el mercado cautivando nuevos clientes con combos de servicios que consta de paquetes armados el cual trae varios servicios a un precio más bajo, también jornadas en las que por la compra de aceite para vehículo el cambio de este sea gratis, entre otros, lo que permitan que la empresa tenga un crecimiento sostenido y de esta manera comprar en grandes volúmenes para disminuir el poder de negociación de los proveedores con la idea de obtener grandes descuentos para tratar de ser más flexibles con los precios de los clientes.

9.3 Caracterización de la oferta

Actualmente en el municipio de Santander de Quilichao se encuentran constituidas dos servitecas; en primer lugar esta Car Wash, que lleva aproximadamente 8 años en el mercado, esta se encuentra ubicada sobre la carrera 13, empezó ofreciendo productos para vehículos como aceites, adictivos, líquidos, refrigerantes, filtros shampoo, entre otros productos y de servicio ofrecía solamente lo que es cambio de aceite y lavado en lo que se incluye, lavado, aspirada, desmanchada y brillada, hace aproximadamente 5 años comenzaron a

ofrecer más productos como baterías y llantas tanto nuevas como de segunda pero no cuentan con gran cantidad de estos productos. Además ofrece los servicios de alineación y balanceo con un costo actual de \$53.000.

En segundo lugar está la serviteca Auto Spa que se encuentra ubicada en el barrio centenario y a una cuadra de su competencia directa (car Wash), la cual dio apertura el año anterior (2017), esta serviteca ofrece los servicios de alineación, balanceo, cambio de aceite, lavada, aspirada, desmanchada y brillada, actualmente ofrecen productos como shampoo y silicona para vehículos y servicio de cafetería.

Las servitecas caracterizadas anteriormente son las que se encuentran ofreciendo los productos y servicios mencionados anteriormente, cabe destacar que en el municipio hay establecimientos que ofrecen productos que ofrecen las servitecas, pero no están constituidas como servitecas ya que solo ofrecen productos, además existen lugares como los monta llantas que ofrecen los servicios de despinchado, cambio de llantas o venta de llantas pero no ofrece los servicios que ofrece una serviteca, es por estos que no se consideran como competencia directa para las servitecas, por esta razón se ve la oportunidad de que el negocio de la serviteca es buena en busca de satisfacer esa necesidad a las personas ya sea propietarios o conductores de los vehículos.

9.4 Caracterización de la demanda

El municipio de Santander de Quilichao, según proyecciones del DANE para el presente año (2017) este municipio cuenta 96.518 habitantes de las cuales 47.415 son hombre y 49.103 son mujeres, lo que hace que sea considerada como la segunda ciudad del departamento del Cauca. Por otro lado, teniendo en cuenta las cifras dadas mediante un informe en el año 2016 por la Secretaría de Transito

de dicho municipio existen matriculados en esta dependencia 30.520 vehículos de los cuales 5.250 son vehículos automotores lo que hace que haya una alta demanda potencial para los servicios y productos que ofrecen las servitecas. Asimismo cabe resaltar que en el municipio según el Técnico administrativo de la Secretaria de Transito manifiesta que circulan más de 40.000 vehículos automotores de población flotante es decir personas que van de paso por el municipio, o que desempeñan alguna labor en el municipio lo que hace que la demanda aumente, en acercamientos con personas propietarias o conductores de vehículos estas dan a entender que para hacerle revisiones a sus vehículos prefieren llevarlos a Cali a los concesionarios porque le brindan mayor confianza y seguridad, y otros si utilizan los servicios y productos que ofrecen las servitecas del municipio pero con cierto grado de desconfianza.

9.5 Aplicación de la encuesta

El trabajo de campo se desarrolló entre los meses de noviembre de 2017 y finales de enero de 2018, a propietarios y/o conductores de vehículos automotores del municipio de Santander de Quilichao, que se encontraran en una edad mayor de 18 años pertenecientes a los estratos 1, 2,3 y 4. Para ello, se seleccionó un mercado objetivo de 1.500 personas que fueron tomadas como referencia de la población total de las 5.250 personas que tienen vehículos automotores en el municipio de Santander de Quilichao, y con la utilización de la formula se determinó que para una población objetivo de 1.500 personas con un margen de error del 7%, el total de encuestas que se debe realizar es de 173. Esta se llevó a cabo en la zona centro donde hay más afluencia de vehículos, y especialmente los días miércoles, viernes y sábados donde identificamos también mayoría de vehículos por ser días de mercado.

9.5.1 Resultados de la encuesta: A continuación se hacen los enunciados de las preguntas, la tabulación de las respuestas obtenidas, la gráfica y el análisis de los resultados de cada una de las preguntas.

- Pregunta # 1: Género al que usted pertenece.

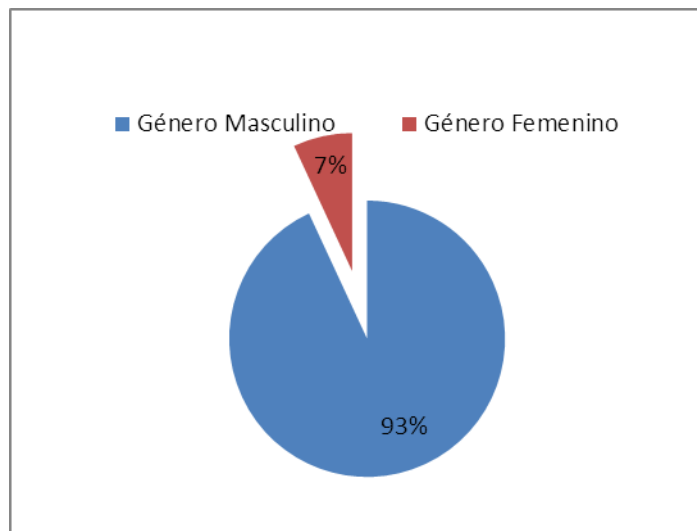


Gráfico 3. Género al que pertenece

Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta, 161 personas son del género masculino el cual corresponde al 93%, el restante es decir 12 personas corresponde al género femenino que representa el 7%

- Pregunta # 1.1: estrato al que pertenece.

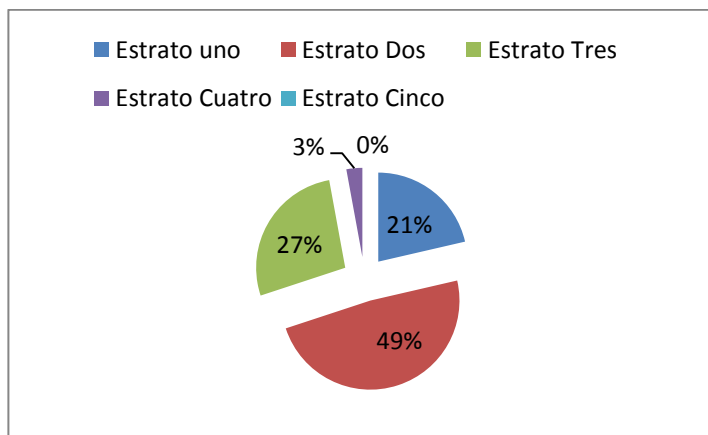


Gráfico 4. Estrato al que pertenece

Fuente: Elaboración propia.

Se puede observar que de acuerdo a lo graficado, que en los estratos dos y tres, se encuentra el mayor número de personas que representa el 76% lo que es bueno ya que los que se encuentran en dichos estratos tienen un poder adquisitivo mayor.

- Pregunta # 2: Rango de edad en que usted se encuentra.

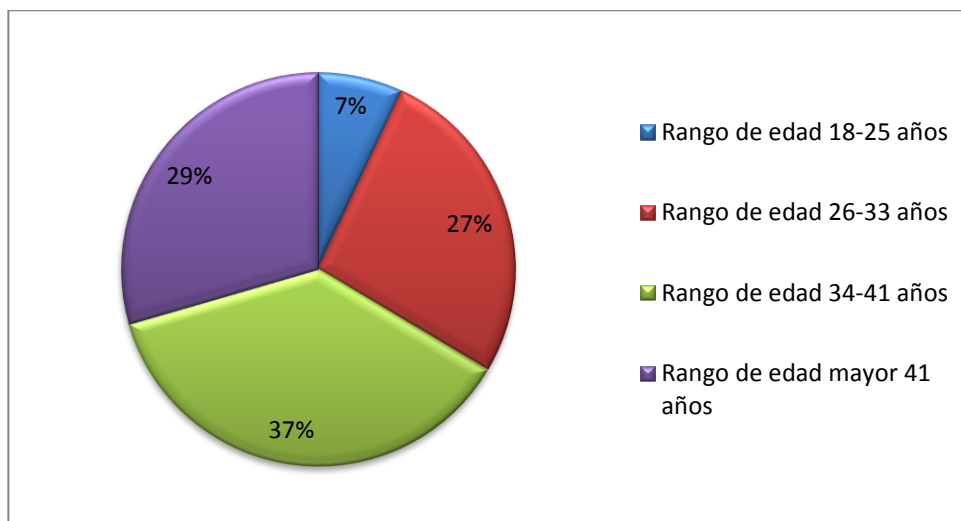


Gráfico 5. Rango de edad

Fuente: Elaboración propia.

Con este resultado se observa que el 66% de los encuestados se encuentran en una edad igual o superior a los 34 años, lo cual es importante para direccionar las estrategias de mercadeo a dicho grupo de personas.

- Pregunta # 3: Tipo de vehículo automotor que tiene:

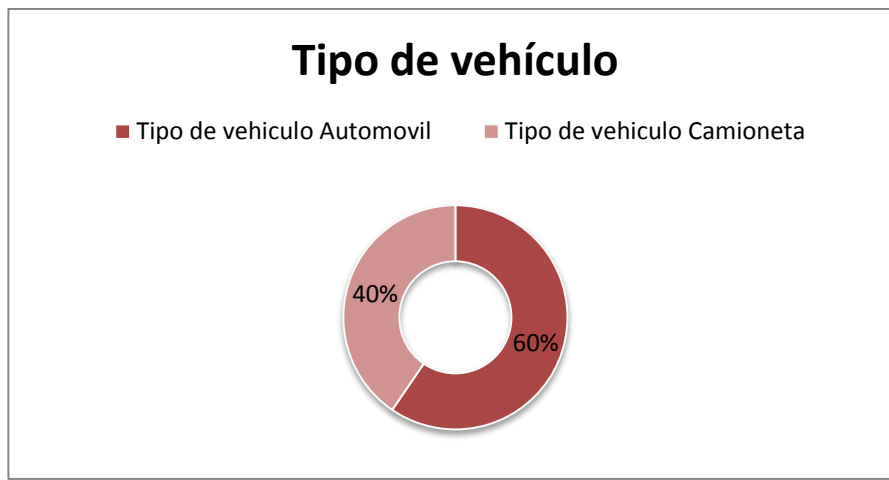


Gráfico 6. Tipo de vehículo

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados anteriores nos muestra que el 60% de la muestra establecida tiene como vehículo automotor un automóvil, y el 20% restante tiene camioneta; lo cual ayuda a tener en cuenta el tipo de productos que se deben ofrecer.

- Pregunta # 4: En qué municipio o ciudad utiliza usted los servicios de las servitecas para su vehículo:

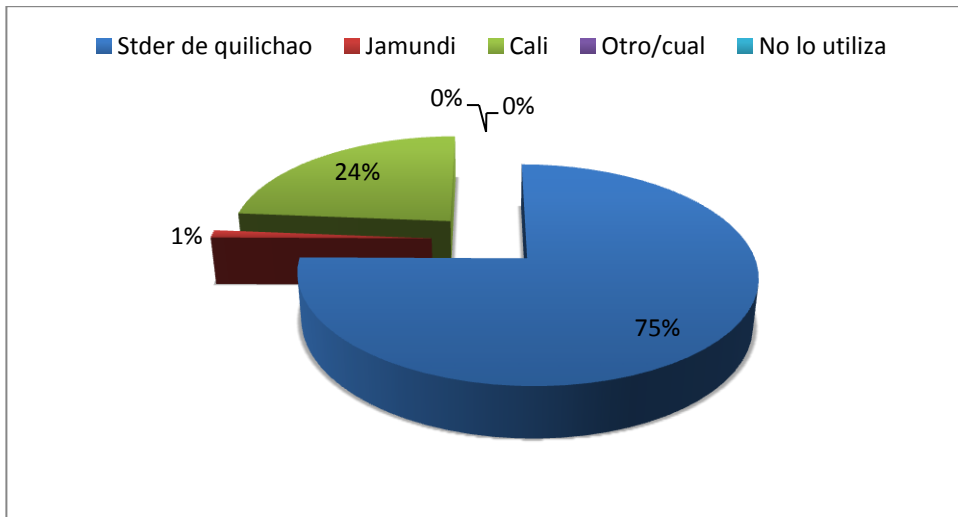


Gráfico 7. Ciudad donde utiliza el servicio

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados obtenidos muestran que la mayor de los encuestados (75%) afirman ser clientes de las servitecas del municipio de Santander de Quilichao, de acuerdo a la ubicación del proyecto es beneficioso al tener un alto número de clientes que prefieran utilizar estos servicios para sus vehículos automotores en el municipio; seguidamente se encuentra la ciudad de Cali que representa un nivel de competencia.

- Pregunta # 5: Con qué frecuencia compra o adquiere, alguno de estos productos o servicios para su vehículo:

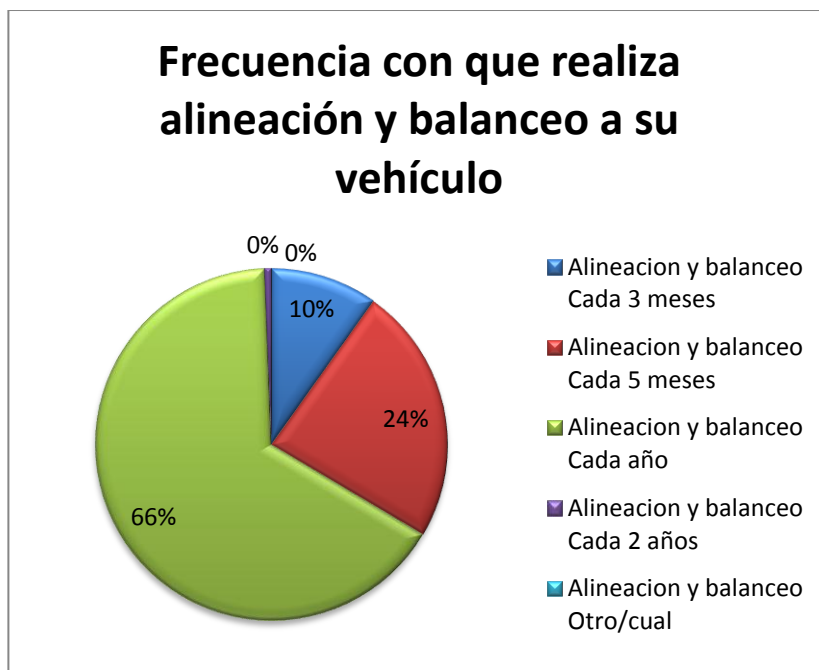


Gráfico 8. Frecuencia de utilización de alineación y balanceo

Fuente: Elaboración propia.

La gran parte de los encuestados realiza alineación y balanceo a su vehículo automotor entre cada 5 meses y un año, y en un porcentaje más bajo pero no menos importante realiza dichos servicios cada tres meses.

Frecuencia con la que lava su vehículo

■ Lavado Semanal ■ Lavado Quincenal ■ Lavado Mensual

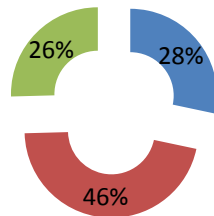


Gráfico 9.Frecuencia de lavado del vehículo

Fuente: Elaboración propia.

El 28% de los encuestados lava su vehículo cada semana, el 46% cada quince días, y el 26% lo hace cada mes lo que convierte este servicio en uno de los que más demanda los clientes en las servitecas.

Frecuencia con que realiza el cambio de aceite de su vehículo

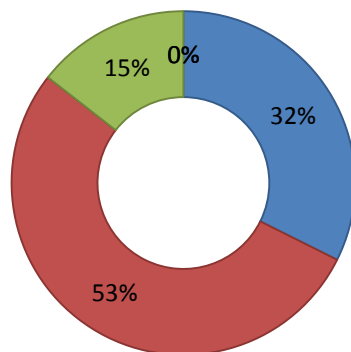


Gráfico 10.frecuencia cambio de aceite

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados anteriores evidencian que el 53% realiza cambio de aceite a su vehículo automotor cada cinco meses, el 32% lo hacen cada tres meses, y el 15% restante cada año, lo que convierte servicio y producto entre lo más demandados en las servitecas.

- Pregunta # 6: En qué lugar de Santander de Quilichao, adquiere usted los servicios o productos para su vehículo.

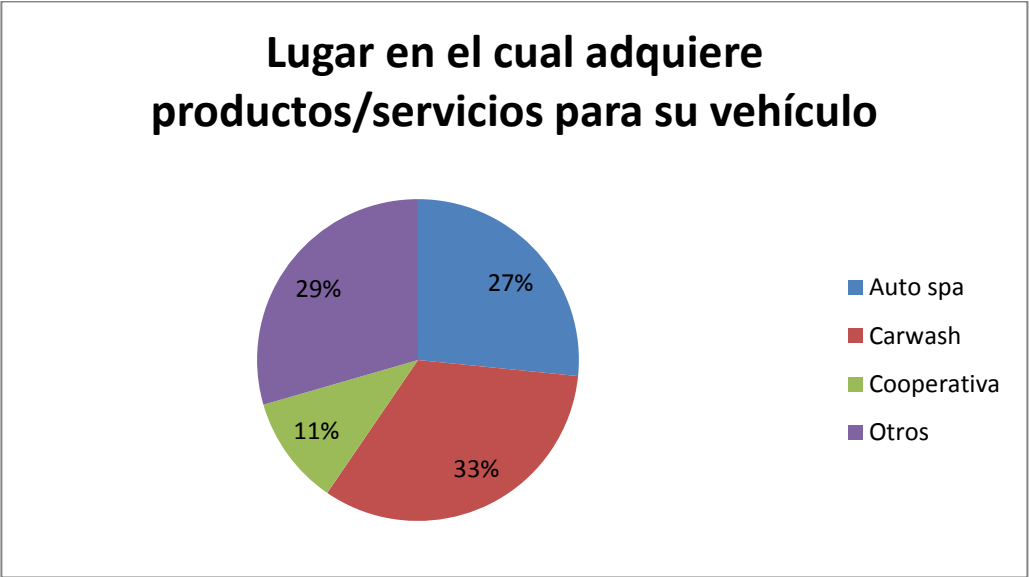


Gráfico 11. Establecimiento donde utiliza los servicios

Fuente: Elaboración propia.

Este gráfico muestra que el 33% de los encuestados adquiere productos y servicios en Carwash lo que la convierte en la principal competencia, seguido por otros con el 29% este se ve representado por talleres Santander de Quilichao y concesionarios de vehículos en Cali, Autospa con 27% y Cooperativa Covatrans con el 11%

- Pregunta# 7: Cuánto paga usted por el servicio de alineación.

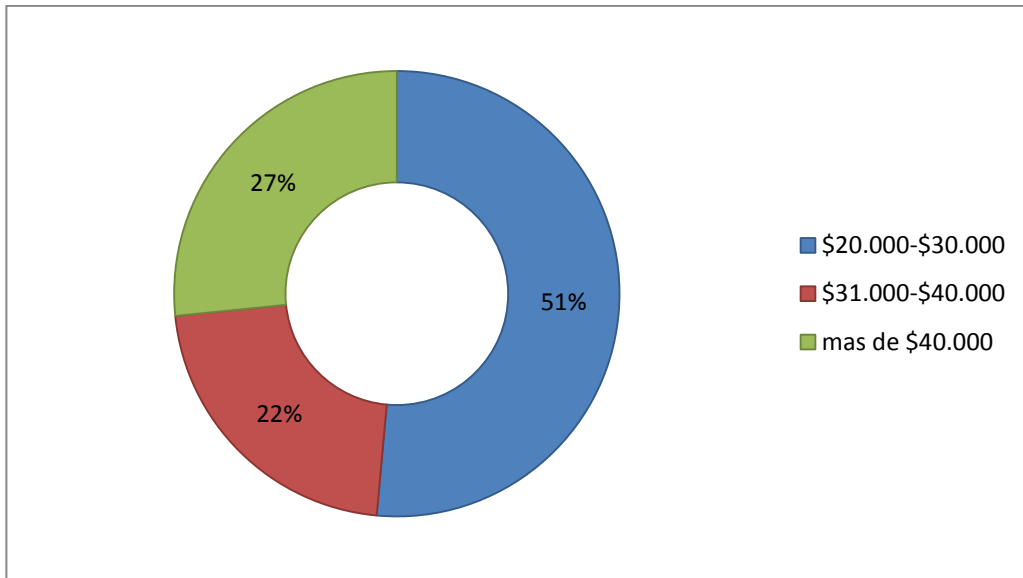


Gráfico 12. Disposición a pagar por el servicio de alineación

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados obtenidos en este punto es importante para establecer la estrategia de precio, que sea acorde a la disposición a pagar de los usuarios.

- Pregunta# 8: Cuánto paga usted por el servicio de balanceo.

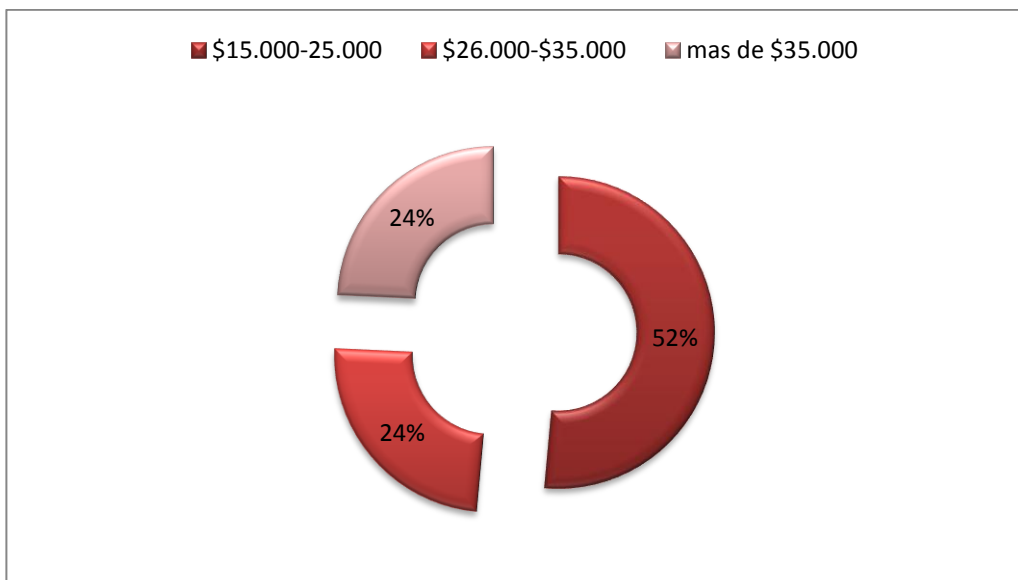


Gráfico 13. Disposición a pagar por el servicio de balanceo

Fuente: Elaboración propia.

Con estos resultados al igual que en la pregunta anterior sirve para basar los precios para dicho servicio, que sea acorde a lo que los usuarios están dispuestos a pagar.

- Pregunta#9: Cuánto paga usted por el servicio de cambio de aceite y filtro de aceite.

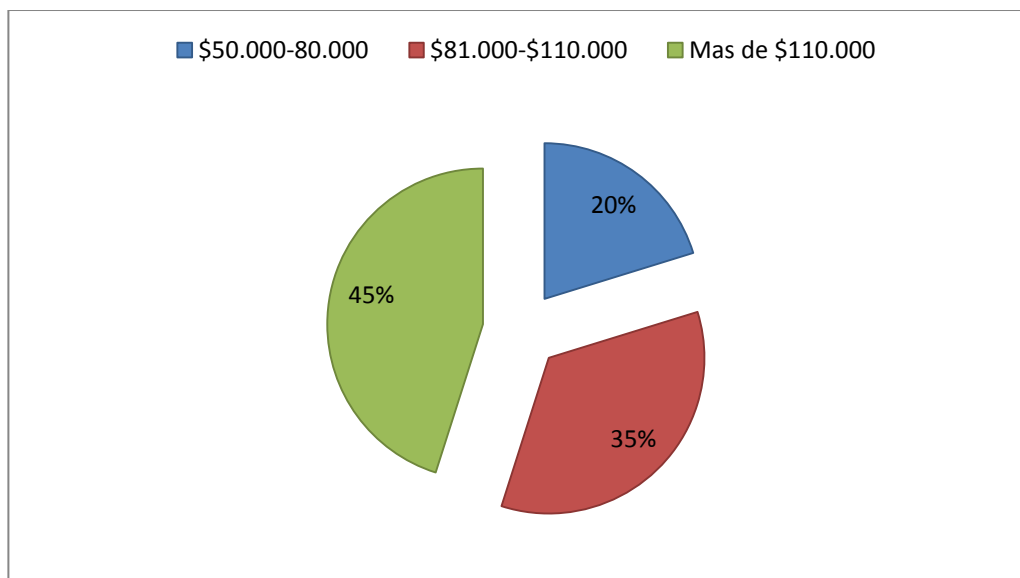


Gráfico 14. Disposición a pagar por el servicio de cambio de aceite

Fuente: Elaboración propia.

Cabe resaltar que para esta pregunta se debe tener en cuenta el tipo de vehículo automotor que el usuario posee, y del tipo de aceite que requiere el carro, en estos casos la camioneta que tiene un motor más grande requiere más aceite es decir que demanda más de este producto, teniendo en cuenta que ambos casos (automóvil, camioneta) son rentables.

- Pregunta# 10: Cómo califica usted el servicio de las servitecas de vehículos en el municipio de Santander de Quilichao; en una escala de 1 a 5, siendo 1 el valor más bajo y 5 el valor más alto.

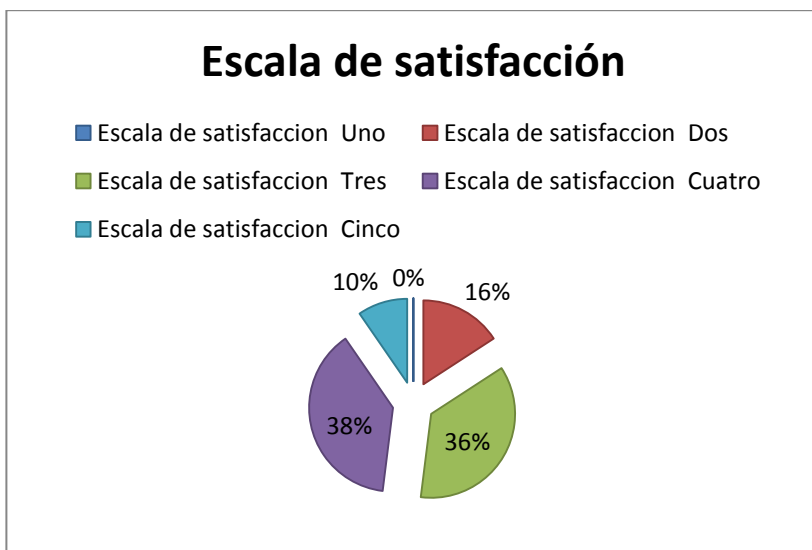


Gráfico 15.Escala de satisfacción

Fuente: Elaboración propia.

Según los análisis de los datos obtenidos en esta pregunta, los usuarios de las servitecas del municipio expresan una satisfacción aceptable con los productos y servicios que ofrece, lo que lleva a que una nueva serviteca se enfoque a la satisfacción del cliente para hacer una diferenciación y sobresalir de las demás.

- Pregunta # 11: Utilizaría usted los productos y servicios de una nueva serviteca en Santander de Quilichao.



Gráfico 16.Utilizaría una nueva serviteca

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados muestran que el 90% de los encuestados estarían dispuestos a utilizar los productos y servicios de una nueva serviteca, lo que es una oportunidad ya que los usuarios tienen altas expectativas a empresas nuevas.

- Pregunta # 12: Si hubiera una nueva serviteca en el municipio de Santander de Quilichao, qué productos o servicios desearía encontrar.

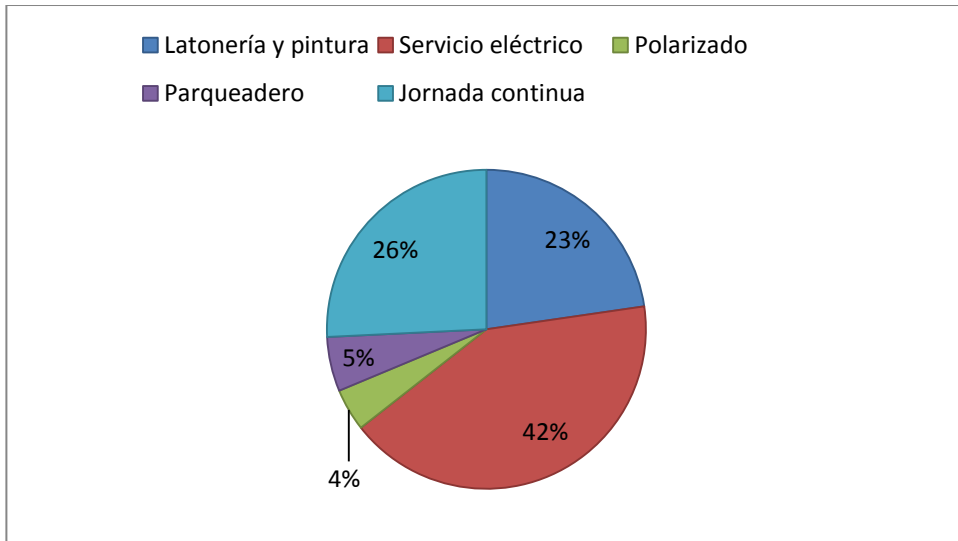


Gráfico 17. Productos o servicios nuevos

Fuente: Elaboración propia.

Con este resultado se identifica los productos y servicios que los usuarios desean encontrar en una serviteca, por consiguiente se tendrá en cuenta para implementar un nuevo servicio que permita darle satisfacción y suplir la necesidad de los clientes.

9.6 Estrategias de mercadeo

9.6.1 Información general de la empresa

Nombre: Serviteca Superior Quilichao “su mejor opción”

Descripción básica: La serviteca superior Quilichao prestará el servicio de mecánica general, mecánica eléctrica, alineación, balanceo con diagnósticos eficientes y servicio personalizado. Además se tendrá aceite mineral para vehículos automotores. Por otra parte, acorde a la aceptación en el mercado y su

posterior crecimiento, la serviteca ofrecerá la comercialización de productos y accesorios para los vehículos.

Propuesta de valor: Oferta integral de servicios con atención personalizada ajustada a las necesidades del cliente. Con una disponibilidad de productos y servicios de alta calidad para el buen funcionamiento del vehículo.

9.6.2 Alternativas de penetración

- Se realizará publicidad por medio de televisión local, perifoneo, periódico y promociones.
- Además de contar con una infraestructura adecuada y equipos de última tecnología para la prestación del servicio se contará con un ambiente ameno, agradable y con personal calificado con enfoque de servicio al cliente.
- Distinguiéndose de la competencia por la calidad de la materia prima o insumos, el recurso humano y la maquinaria que en conjunto garantice un excelente servicio.

9.6.3 Comercialización

- Punto de venta: La comercialización del servicio y productos se realizara en la sede principal de la Serviteca Superior Quilichao.

9.6.4 Estrategia de venta

Pensar siempre en el valor agregado, como el servicio a domicilio en el perímetro urbano, registrar en la base de datos las compras de los clientes lo cual acumula puntos para más adelante poder ser cambiados por productos o servicios del establecimiento. Además considerar el cumplimiento de políticas de calidad, servicio al cliente y precio competitivo. De este modo garantizar el margen de ventas necesario para lograr la liquidez del negocio.

- Calidad: se prestará un servicio de calidad, atendiendo las normas ambientales y comerciales establecidas, para que el vehículo se conserve en las mejores condiciones y el cliente obtenga una alta satisfacción.
- Servicio al Cliente: Sabiendo que los clientes son de vital importancia para el negocio, el personal estará capacitado para atender con gran cordialidad. Atendiendo los requerimientos de demanda.
- Precio competitivo: El precio de los servicios será competitivo debido a que se establecerá una tarifa asequible teniendo en cuenta los precios que se manejan en las otras dos servitecas. No obstante ofreciendo un servicio excelente y diferenciador. Esta estrategia se utilizará mientras la serviteca adquiera reconocimiento.
- Innovación en el servicio: la innovación se presenta con la atención personalizada ya que si el cliente lo desea, la empresa puede recoger el vehículo donde el cliente disponga para prestarle el correspondiente servicio y posteriormente se entrega donde el cliente lo desee. Esto le permite ahorrar tiempo a los clientes

9.6.5 Análisis competitivo de precios

La siguiente tabla muestra el precio de los servicios prestados por las servitecas en Santander de Quilichao, Cauca

Tabla 16.costos anuales de servicio

COSTOS ANUALES DEL SERVICIO							
	SERVICIOS	PORCENTAJE DEL MARGEN DE CONTRIBUCIÓN	RENTABILIDAD DEL SERVICIO	PRECIO COMPETIDOR	CALCULO PRECIO DE VTA	PRECIO DE SERVICIO	MARGEN DE CONTRIBUCION
1	Alineación	20%	15%	\$ 25.000	\$ 15.377	\$ 25.000	98%
2	Balanceo	20%	15%	\$ 25.000	\$ 15.377	\$ 22.000	98%
3	Cambio de aceite	20%	15%	\$ 100.000	\$ 15.438	\$ 100.000	100%
4	Lavado	20%	15%	\$ 10.000	\$ 15.375	\$ 10.000	96%

Fuente: Cámara de Comercio del Cauca-plantilla financiera servicios 2017

En la anterior tabla se muestra el precio de venta final de los productos y servicios ofertados por la serviteca Superior Quilichao.

9.6.6 Precio de lanzamiento

El precio de lanzamiento será establecido igual al promedio de las servitecas de Santander de Quilichao, el cual se muestra en la tabla anterior.

9.6.7 Punto de equilibrio

La siguiente tabla muestra el punto de equilibrio de los productos y servicios

Tabla 17. Punto de equilibrio

SERVICIO	COSTOS FIJOS	MARG POND	%PARTICIP	PTO EQUILIBRIO
Alineación	\$ 199.404.689	35.567	21,74%	1219
Balanceo	\$ 199.404.689	35.567	21,48%	1204
Cambio de aceite	\$ 199.404.689	35.567	22,39%	1255
Lavado	\$ 199.404.689	35.567	34,39%	1928
TOTAL			Und=	5606

Fuente: Cámara de Comercio del Cauca- plantilla financiera servicios 2017

En la tabla anterior se muestra las cantidades que se deben vender para alcanzar el punto de equilibrio, donde la empresa no estaría generando ganancias ni tampoco pérdidas.

9.6.8 Condiciones de pago.

Las condiciones de pago se aceptaran de dos formas:

- 1) En efectivo
- 2) Con tarjeta de crédito/debito, esta forma de pago se utiliza pensando en los clientes que no les gusta manejar dinero en efectivo.

9.6.9 Estrategia de fijación de precios.

Estas estrategias están en función de la calidad del servicio, eficiencia y garantía; además de los precios de la competencia y el mismo costo que genera para la serviteca la prestación del servicio. En conclusión la empresa inicialmente tendrá como estrategia ofrecer los mismos precios de la competencia y en la medida que la empresa vaya adquiriendo reconocimiento con la calidad del servicio y muestre

resultados favorables, estos podrán variar moderadamente. No obstante, buscando siempre una mejor satisfacción de las necesidades del usuario dentro de las expectativas esperadas.

9.6.10 Estrategias de promoción o publicidad

Presupuesto de promoción, Costo estimado de promoción lanzamiento y publicidad del negocio justifique los costos.

9.6.11 Estrategia de promoción dirigida a clientes

- Se ofrecerán descuentos del 5% en los productos como aceites y lubricantes, cuando el vehículo utilicé todos los servicios (alineación, balanceo y cambio de aceite).
- Manejar estrategias de ventas donde cada mes se rife entre los clientes un mantenimiento preventivo gratis en la mano de obra para su vehículo.
- Realizar combos o paquetes promocionales con precios más bajos.

9.6.12 Publicidad

El tipo de publicidad que se va a utilizar en la serviteca Superior Quilichao, es directa, a través de Proclama del Cauca el cual es un periódico impreso y diario virtual con sede en el municipio de Santander de Quilichao.

En este se informará a las empresas de servicio público, propietarios de vehículos particulares y conductores de la serviteca con sus respectivos servicios.

El objetivo de esta publicidad es que los propietarios de estos vehículos se conviertan en la demanda de la serviteca y los clientes potenciales. Se proporcionara información de los servicios y productos a través de medios como Proclama del Cauca, el perifoneo y el canal de televisión local.

Para la publicidad del lanzamiento se tendrá un logotipo y un slogan para identificar la serviteca Superior Quilichao.

- Logotipo: La publicidad es la forma como la empresa surge al mercado, mediante el conocimiento de su imagen. Es por ello que la serviteca se dará a conocer por medio del siguiente logotipo.

Figura 4. Logo serviteca



Fuente: Elaboración propia

Explicación del logotipo: Las letras de color rojo son los símbolos que caracterizan a la industria automovilística, es de impacto, de evolución, de historia y de igual modo el automóvil es la función, el núcleo la razón de ser de la empresa.

Slogan: “su mejor opción”

El perifoneo: Consiste en un automóvil con bocinas externas para transmitir mensajes y promociones de la serviteca, o eventos especiales.

Periódico: La publicidad por este medio se realizara cada 8 días.

Tv local: Consiste en un comercial de la serviteca que será transmitido en los horarios de más alta audiencia.

La siguiente tabla muestra el presupuesto requerido para publicidad en la etapa de lanzamiento de la empresa

Presupuesto de publicidad

Tabla 18.Presupuesto publicidad

	Tipo de Publicidad	Objetivos Publicitarios	Medios	Valor Publicidad
Etapa de lanzamiento	Publicidad informativa	-promoción e información a las empresas de servicio público, propietarios de vehículos particulares y propietarios de vehículos de carga liviana, acerca de la serviteca. -Crear demanda primaria -incrementar	-Periódico	\$300.000
			-Logotipo	\$400.000
			-Slogan	
			-Perifoneo	\$80.000
			TV local	\$600.000
			Volantes	\$60.000

		el número de clientes		
Etapa de posicionamiento	Publicidad de recordatorio	Posicionar la imagen corporativa		\$1.500.000
Etapa de operación normal	Publicidad de recordatorio	Incrementar el número de clientes	Cada mes	\$300.000

Fuente: Elaboración propia

9.6.13 Estrategias de servicio

Los comportamientos de servicio al cliente incluyen una amplia gama de factores que incluyen la eficiencia, la velocidad de respuesta, atención al detalle, la confianza, el correcto suministro de información y el seguimiento. La actitud es importante en términos de variables tales como la amabilidad, el respeto, la preocupación por la satisfacción del cliente y la autenticidad en el servicio.

Como base fundamental del servicio encontramos que será un servicio eficiente, rápido, y de calidad para todos los clientes en general. Para ello se dispondrá de un personal idóneo y una línea gratuita de atención al usuario para el servicio de venta y posventa. En servicio de posventa se asignaran citas en el menor tiempo posible para que el cliente lleve el vehículo y no tenga que esperar.

9.6.14 Plan de ubicación

El punto de ubicación de la serviteca será estratégico por las condiciones del entorno ya que se establecerá en la calle 9° N° 13-31 del municipio de Santander de Quilichao; la cual corresponde al barrio Panamericano que es un lugar muy

concurrido debido a que está rodeado de negocios tales como, peluquerías, boutique, venta de repuestos, talleres de carros y motos. Son puntos de influencia que además ayudan a la captación de clientes

Asimismo, es de fácil acceso pues se encuentra sobre una carrera principal. Por otra parte, al pertenecer a una zona comercial, los recursos requeridos para el oportuno funcionamiento del negocio están a la mano y a disposición la mayoría del tiempo.

La proyección inicial del plan de negocio está dada para arrancar en un local donde se pueda tener todos los servicios y productos para una fácil adquisición, la mayor ventaja será el punto de ubicación. Para lograr el posicionamiento que se requiere.

10 ANALISIS TÉCNICO

10.1 Análisis del servicio

La serviteca prestará los siguientes servicios para los automóviles y camionetas: alineación, balanceo, monta llantas, cambio de aceite y lavada.

Alineación: “Básicamente una alineación consiste en ajustar los ángulos de las ruedas y la dirección, con el propósito de balancear todas las fuerzas de fricción, gravedad, fuerza centrífuga e impulso. Todos los componentes de la suspensión y del sistema de dirección deben ser ajustados de acuerdo a especificaciones prescritas. Una correcta alineación logrará que el vehículo se desplace suavemente, mantenga el agarre apropiado, buena estabilidad en línea recta o en curva y las llantas tengan la máxima duración.”⁴¹

Balanceo: el balanceo es necesario para los vehículos, es recomendable siempre hacer la alineación y balanceo a la misma vez. Para que así las llantas duren más y el vehículo tenga un mejor funcionamiento. “El balanceo de las llantas compensa el peso del ensamblado de la llanta y del rin después de que se monta la llanta. Una llanta está desbalanceada cuando un área es más pesada o ligera que el resto. ¿El resultado? Rebotes y vibraciones, que pueden disminuir la duración del piso, aumentar la vibración y causar tensión innecesaria en tu vehículo. ¿La solución? Agregar pesos de corrección que balanceen las llantas.”⁴²

Cambio de aceite: El aceite es el principal aspecto a revisar en un motor. Es tan importante su función dentro de un vehículo, que un motor que funciona sin aceite durante 1 minuto puede quedar inservible. Para revisar el nivel de aceite en el

⁴¹ TECNOLOGIAS AUTOMOTRICES ESPECIALIZADAS. Alineación del vehículo. [en línea] 2018. [citado 12-ene-2018]. Disponible en internet <https://german7644dotcom.wordpress.com/alineacion-del-vehiculo/>

⁴² MICHELIN. Servicios. [En línea] 2018. [citado 11-ene-2018] disponible en internet: <http://www.michelin.com.mx/tires-101/tire-care/tire-maintenance/tire-balance.page>

motor del vehículo se debe hacer la revisión con el motor apagado. El cambio se hace cada 5.000 a 10.000 km, de acuerdo a lo especificado en el manual del propietario.

Lavado: el lavado en autos es necesario para evitar el deterioro de la pintura y de algunas partes del vehículo. Por tanto, se prestará el servicio de lavado del vehículo, lavado de motor, lavada de cojinería, aspirada, brillada, desmanchada, desembarrada de chasis, rasqueteada de chasis, desmantelado. Para lo cual, se utilizarán productos de alta calidad como shampoo y siliconas para realizar un excelente servicio con el objeto de conservar más tiempo el color de la pintura y mantener limpios los vidrios para una mejor visibilidad y así evitar accidentes. Por otra parte, se utilizarán equipos como la aspiradora industrial para eliminar residuos de alimentos y suciedad, como también mangueras con agua a presión para ayudar a quitar el exceso de barro facilitando el lavado y eliminar los residuos que se encuentran en las partes de más difícil acceso como en las pastillas de los frenos.

10.2 Inversión requerida

La siguiente información corresponde a la serie de equipos y maquinaria, que requiere la empresa para su funcionamiento operativo y administrativo. Estos precios fueron tomados de las páginas de las empresas mencionadas como proveedoras en el plan de compras, y mercado libre.

Tabla 19. Inversión inicial

INVERSION INICIAL			
CONCEPTO	CANT	VALOR/UNI	INVERSION AÑO 1
MUBLES Y ENSERES DE OFICINA			
Escritorio	1	\$ 299.000	\$ 299.000
Sillas para oficina	1	\$ 124.000	\$ 124.000
Estanteria	1	\$ 229.000	\$ 229.000
Sofa para sala	1	\$ 749.900	\$ 749.900
Sillas plasticas	4	\$ 39.500	\$ 158.000
VALOR MUEBLES Y ENSERES DE OFICINA=			\$ 1.559.900
EQUIPOS DE COMPUTACION			
Computador	1	\$ 1.289.000	\$ 1.289.000
Impresora	1	\$ 159.900	\$ 159.900
Televisor	1	\$ 749.000	\$ 749.000
VALOR EQUIPOS DE COMPUTO=			\$ 2.197.900
MAQUINARIA Y EQUIPO			
Alineador	1	\$ 16.000.000	\$ 16.000.000
Balanceadora	1	\$ 12.700.000	\$ 12.700.000
Aspiradoras industriales	1	\$ 589.000	\$ 589.000
Vulcanizadora	1	\$ 1.350.000	\$ 1.350.000
Gato Hidráulico	1	\$ 85.000	\$ 85.000
VALOR MAQUINARIA Y EQUIPO=			\$ 30.724.000
OTRAS INVERSIONES			
sistema de camara de seguridad	1	\$ 2.661.724	\$ 2.661.724
Manguera a presión	2	\$ 39.970	\$ 79.940
Alicate	1	\$ 34.900	\$ 34.900
Juego de destornilladores	1	\$ 63.600	\$ 63.600
Juego de llaves combinadas	1	\$ 88.000	\$ 88.000
Juego de llaves bristol	1	\$ 43.500	\$ 43.500
Llave inglesa expansiva	1	\$ 11.900	\$ 11.900
Llave de tubo	1	\$ 38.100	\$ 38.100
Juego de raches	1	\$ 19.200	\$ 19.200
Martillo	1	\$ 49.900	\$ 49.900
Utencilios Varios (trapos, envases)	1	\$ 50.000	\$ 50.000
Cruceta	1	\$ 19.900	\$ 19.900
VALOR OTRAS INVERSIONES=			\$ 3.160.664,00
INVERSION TOTAL=			\$ 37.642.464

Fuente: Cámara de Comercio del Cauca-plantilla financiera servicios 2017

La anterior tabla muestra la cantidad necesaria de maquinaria y equipos requeridos para la implementación de la serviteca superior Quilichao, en el municipio de Santander de Quilichao, el capital será un 70% aportado por los socios y el 30 % restante se buscará financiación.

10.3 Distribución en planta

Localización

La serviteca estara ubicada en el municipio de Santander de Quilicaho, en la calle 9° # 13-31, para iniciar, con miras a futuro de conseguir un lugar mejor ubicado y amplio para aumentar la capacidad de vehículos que se recibiran por dia.

Distribución Física

El local cuenta con un área de 160 metros cuadrados, los cuales se distribuyen de la siguiente forma: zona de lavaderos, zona de alineación, area de balanceo, area de cambio de aceite, los baños, la sala de espera de los clientes, la oficina de administración, y una amplia zona de estacionamiento.

Figura 5.Distribución de planta



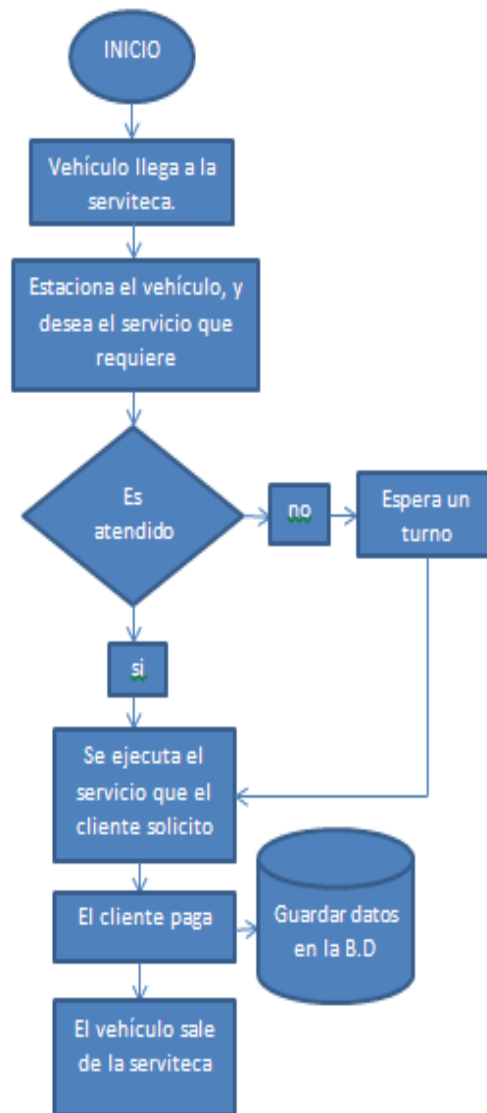
Fuente: Elaboración propia

10.4 Proceso del servicio

10.4.1 Diagrama del proceso general de la serviteca

A continuación se presenta el mapa de proceso general de la serviteca, desde la llegada de los vehículos automotores cuando se les presta el servicio o venta de producto, hasta que el vehículo sale de la serviteca.

Figura 6. Diagrama proceso de la serviteca



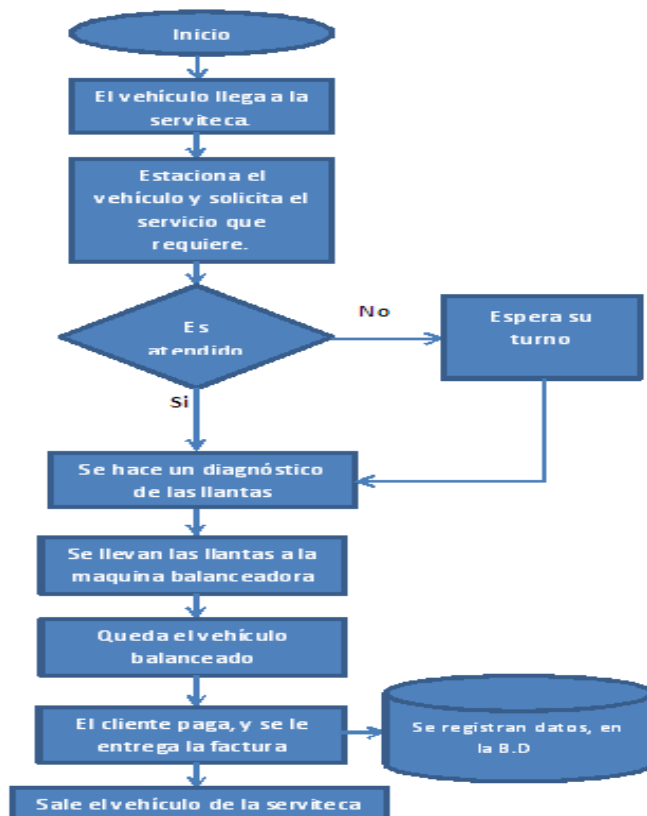
Fuente: Elaboración propia

10.4.2 Diagrama de proceso del servicio de balanceo

En este proceso lo que se hace es compensar el peso de la llanta con el peso del rin, y evitar la vibración de la llanta, y en el volante, el proceso de balanceo es el siguiente:

- Vehículo llega a la serviteca.
- Estaciona el vehículo y solicita el servicio.
- Se hace un diagnóstico de las llantas.
- Se llevan las llantas a la maquina balanceadora.
- Se realiza el balanceo a la llanta.

Figura 7. Diagrama de proceso de servicio balanceo



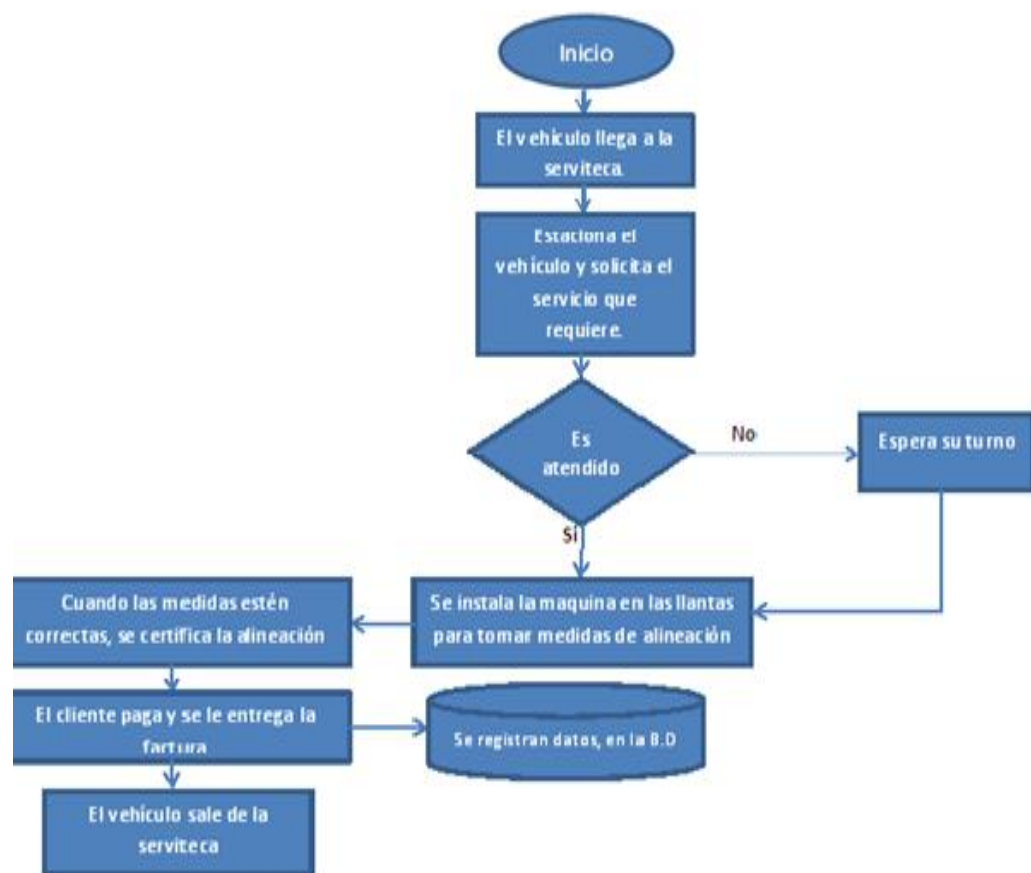
Fuente: Elaboración propia

10.4.3 Diagrama de proceso del servicio de alineación

El proceso de alineación sirve para que haya un desgaste parejo en las llantas, además que el carro mantenga las fuerzas balanceadas; el proceso de balanceo es el siguiente:

- Vehículo llega a la serviteca.
- Se estaciona el vehículo y se solicita el servicio que requiere.
- Se instala la maquina en las llantas para tomar medidas de alineación.
- Cuando las medidas estén correctas, se certifica la alineación.

Figura 8. Diagrama de proceso de servicio de alineación



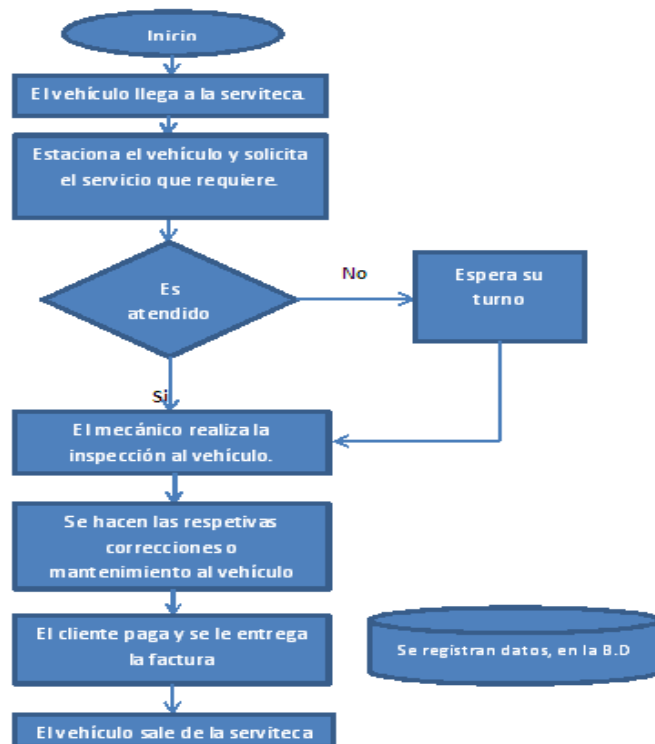
Fuente: Elaboración propia

10.4.4 Diagrama de proceso del servicio cambio de aceite

En este proceso lo que se hace es el cambio de aceite y hacerle una revisión general al vehículo automotor, con el fin corregir o prevenir fallas en los vehículos y así tengan un mejor funcionamiento, el proceso de mantenimiento es el siguiente:

- Vehículo llega a la serviteca.
- Se estaciona el vehículo y se solicita el servicio que requiere.
- El mecánico realiza la inspección al vehículo.
- Se hacen las respectivas correcciones o mantenimiento al vehículo.

Figura 9. Diagrama de proceso de cambio de aceite



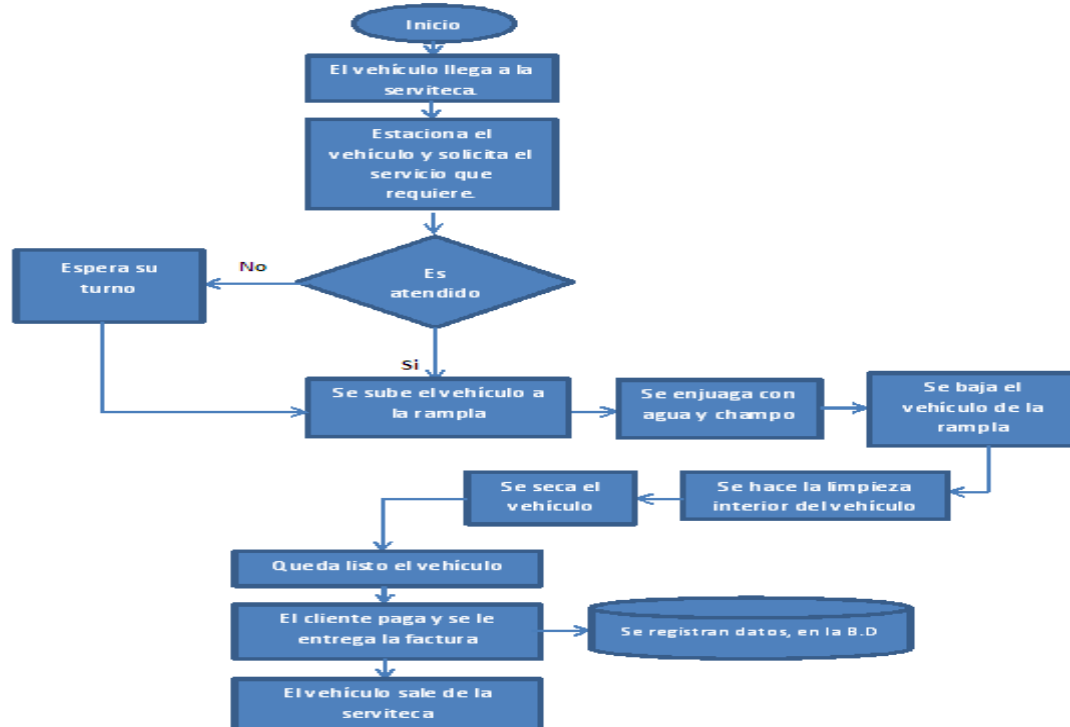
Fuente: Elaboración propia

10.4.5 Diagrama de proceso del servicio de lavado

Este consiste el lavar el vehículo, y hacerle la limpieza interior, el proceso de lavado es el siguiente:

- Se sube el vehículo a la rampla.
- Se enjuaga con agua y shampoo.
- Se baja de la rampla.
- Se hace la limpieza interior del vehículo.
- Se seca
- Se entrega el vehículo, listo.

Figura 10. Diagrama de proceso del servicio de lavado



Fuente: Elaboración propia

10.5 Plan de compras

Se necesita llevar a cabo el plan de compras teniendo en cuenta que es necesario tener disponible algunos productos para poder prestar los servicios a las personas, pero antes que todo se debe tener los equipos y maquinarias necesarias para poder prestar los servicios de alineación, balanceo, lavado, y cambio de aceite, en la tabla de la inversión requerida se pueden observar los elementos necesarios para que la serviteca pueda operar, para esto a continuación se presentan unas tablas con los proveedores que tendría la organización.

Tabla 20. Plan de compras

Nombre del proveedor	Material siniestrado
Coexito S.A.S	Equipos para serviteca
Representación LTDA.	Maquinaria, equipos, suministros, y herramientas para serviteca.
Mundial de Repuestos Colombia	Repuestos para toda clase de autos.
Grupo Ormos S.A.S	Repuestos y artículos para autos.
Atmopel	Repuestos para autos
Ludesa de Colombia	Aceites, lubricantes
Simoniz	Toda clase de productos para la limpieza de los vehículos, shampo, brilladora, desmanchadora, silicona y, refrigerantes.

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla anterior se presenta una lista de proveedores, la cual contiene los nombres de los proveedores y que productos son los que ofrecen o comercializan.

10.6 Sistema de control

El sistema de control será llevado por el Gerente quien debe mantener un registro de los productos que requiere la serviteca, es decir llevar un debido control en los inventarios, con el fin de mantener los productos para prestar el servicio cuando el cliente los requiera, por ello se llevara un control de inventario el cual se hace cada 8 días para mantener surtida la serviteca, además se llevara un control de los ingresos y egresos, que se ven representados a la hora de vender productos o cuando las personas adquieren servicios, y los egresos cuando se hace el pago de la nómina o personal de la empresa, y cuando se realiza la compra de productos a los proveedores y los mantenimientos que se le deban a hacer a las máquinas de la empresa, en la serviteca estará disponible un buzón de sugerencias para que los clientes expresen como les parecen los productos y servicios ofrecidos en dicho lugar, y que recomendaciones tienen para mejorar con el fin de darle lo mejor al cliente.

- Proceso de requisición de inventario en la serviteca: Se debe llevar un control periódico, en el cual todos los días se debe llevar el registro de los servicios que se venden, teniendo en cuenta que se va manejar que cada 8 días o dependiendo de las ventas que se tengan se estarán comprando productos, entonces se hará llegar la requisición pertinente a cada proveedor para que tomen nuestros pedidos y los hagan llegar a la serviteca.

Cada que llegan productos se debe verificar que lleguen los productos que se pidieron, y verificar que el valor de la factura sea el correspondiente, esto se debe llevar sistematizado, teniendo en cuenta que el Gerente es quien recibe la mercancía, este debe presentar los informes de ingresos y egresos a un contador que se contratara por tiempo es decir será externo, para que mensualmente haga el respectivo balance general y estado de resultados, y presente unos análisis financieros que se le entregaran posteriormente al administrador/gerente.

11 ANALISIS ADMINISTRATIVO

11.1 Matriz DOFA

“El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y que permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada”.⁴³

La siguiente tabla presenta las fortalezas y debilidades que se encuentran en la organización, y las oportunidades y amenazas que se presentan en el entorno.

Tabla 21.Matriz DOFA

Matriz DOFA	<u>FORTALEZAS</u>	<u>DEBILIDADES</u>
	F1- Alto nivel de tecnología utilizada en el servicio. F2- Alta efectividad del servicio y tiempo de entrega. F3- Amplio portafolio de productos y servicios. F4- Alto nivel académico del recurso humano de la organización. F5: Alta posibilidad de acceder a créditos. F6: Buenas cualidades del servicio que se considera de alto nivel.	D1- Poca experiencia gerencial. D2- Recursos financieros insuficientes. D3- Poca experiencia en el mercadeo directo. D4- Falta de conocimiento de la organización por parte de los habitantes en el municipio y alrededores.

⁴³PONCE, Humberto. La matriz foda. En: Alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones. Enero-junio, 2007. VOL. 12, NUM. 1: 113-130. Disponible en internet: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29212108>

<u>OPORTUNIDADES</u> O1- Aprovechar la cantidad de vehículos que circulan en el municipio que es aproximadamente de 30.500, de los cuales 5.250 son autos y 25.250 son motos. O2- No hay lugares que presten todos los servicios en un mismo sitio, y no le transmiten confianza a la gente. O3- Gran apoyo financiero para el fomento de la creación de empresas. O4- Alta contribución del sector automotriz a la producción industrial del país. O5- Reducción del desempleo.	<u>ESTRATEGIAS (FO)</u> F1, F2, F3, F4, F6, O1, O2: prestar un servicio eficiente, que le brinde confianza y seguridad a los conductores y propietarios de vehículos del municipio y alrededores. F5, F6, O2, O3: aprovechar que no hay una competencia directa marcada en el municipio y crear una infraestructura que ofrezca productos y servicios en un solo lugar y así atender la demanda existente. F5, O4: aprovechar el crecimiento del sector, acaparando la demanda que vaya surgiendo en el municipio y alrededores.	<u>ESTRATEGIAS (DO)</u> D2, O3: acceder a los apoyos financieros que se brindan para la creación de empresas. D1, D3, O1, O2: fortalecerse económicamente, para cubrir la demanda existente y además tomar buenas decisiones.
<u>AMENAZAS</u> A1- Bajo nivel de ingresos. A2- Inseguridad y convivencia ciudadana. A3- Reforma tributaria. A4- Amenaza alta de posible entrada de nuevos competidores.	<u>ESTRATEGIAS (FA)</u> F5, A1: Mitigar el bajo nivel de ingresos, al momento de acceder a créditos, para la creación de empresa. F1, F2, F3, F4, F6, A4: brindarle bienestar y satisfacción a los clientes, para así fidelizarlos.	<u>ESTRATEGIAS (DA)</u> D1, D2, D3, D4, A4: Hacer alianzas estratégicas, para fortalecerse y crecer.

Fuente: Elaboración propia.

En la anterior tabla se presenta las estrategias para contrarrestar las debilidades y amenazas aprovechar las oportunidades y fortalezas.

11.2 Misión

Serviteca Superior Quilichao tiene como misión ofrecer servicios de manera eficiente, eficaz y con calidad a los conductores y/o propietarios de vehículos, con el ánimo de contribuir al bienestar personal y laboral de nuestros clientes, brindándole además de nuestros productos y servicios, la confianza de contar con un personal altamente calificado.

11.3 Visión

Serviteca Superior Quilichao, para el año 2021 será una compañía reconocida por su buen servicio y atención, además estaremos en un constante perfeccionamiento de nuestros procesos y servicios para obtener la confianza y lealtad de nuestros clientes.

11.4 Valores corporativos

- Ética: el comportamiento de los colaboradores de la empresa debe estar enmarcado en cualquier circunstancia dentro de los principios de honestidad, integralidad, justicia y equidad.
- Compromiso: el trabajo en equipo la lealtad y la transparencia frente a la empresa serán características fundamentales e indispensables para alcanzar ventajas competitivas frente a la competencia.
- Seguridad: garantizar la seguridad y salud del recurso humano, para así brindarles bienestar.

- Calidad: la calidad en la empresa es una manera de vivir, una conducta y comportamiento, es el reto diario y permanente.
- Responsabilidad social: la empresa se califica como un ciudadano corporativo y por lo tanto, contribuye en la medida de sus posibilidades, al desarrollo de la región, el país y la sociedad en general.
- Integridad: actuar con honestidad y el honor sin comprometer la verdad en ningún momento.
- Propiedad: cuidar del recurso humano de la empresa, cuidar de la organización, y de los clientes.
- Confianza: brindarles la mayor confianza a nuestros clientes, en nuestros procesos, productos y servicios.
- Pasión: personal que hace lo que le gusta, hace las cosas de la mejor manera, garantizando su trabajo.

11.5 Grupo emprendedor: capacidades, experiencia, conocimientos.

Ricardo Andrés Yustres Serna



- Capacidades: Es una persona puntual, con iniciativa, responsable, sensible, trabajador en equipo, amistoso, trabajador, decidido, educado, entusiasta, que se adapta fácilmente, con empatía, le gusta aprender continuamente.

- Experiencia: Ha trabajado como conductor de carro en el restaurante La Brasa del municipio de Santander de Quilichao, también trabajo en la empresa Coenplas S.A, en el área de etiquetado de los envases de soflan suavitel, tienen experiencia en el manejo de fincas, caballos; actualmente es el encargado de un criadero de caballos por esto tiene conocimiento de inyectar caballos en la vena y zona intramuscular.
- Conocimientos: hizo la primaria en la Escuela Francisco de Paula Santander, su bachillerato se hizo en el Colegio Instituto Técnico, ha hecho cursos aprobados por el Sena de buenas prácticas ganaderas, y de inseminación en vacas; actualmente estudiante de administración de empresas en la Universidad Del Valle Sede Norte Del Cauca en el cual está en undécimo semestre actualmente.

Edeimir Ramírez UI



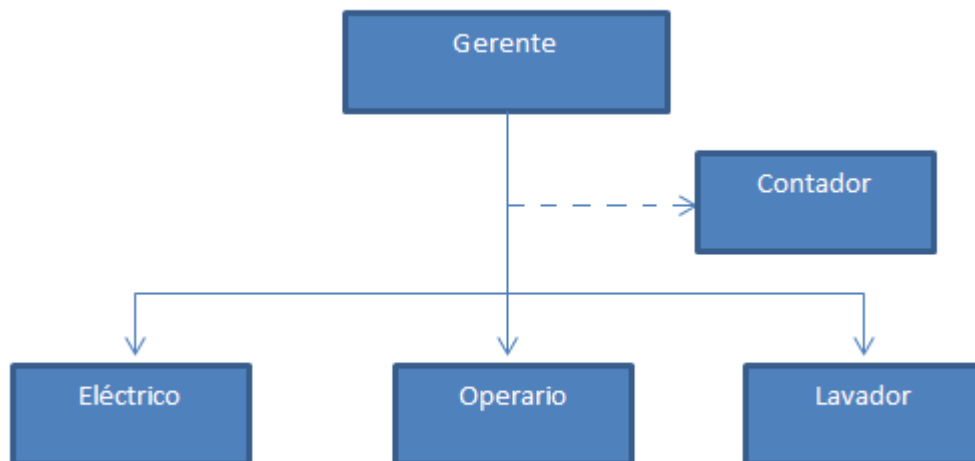
- Capacidades: Es una persona responsable con capacidad para emprender ideas nuevas y adaptarse rápidamente a los cambios.
- Experiencia: ha trabajado en el sector agrícola como administrador de su propia idea de negocio familiar dedicado al cultivo de piña y arroz en el municipio de Caloto por seis años.
- Conocimientos: estudio la primaria y secundaria en Toribio Cauca, ha realizado varios cursos de economía solidaria y marketing en el Sena.

Además ha realizado varios curso de implementación de las BPA también en el Sena y en la actualidad cursa undécimo semestre de administración empresas en la Universidad Del Valle Sede Norte Del Cauca.

11.6 Estructura organizacional

El siguiente organigrama representa como estará organizada la serviteca, la cual contará con cinco integrantes que se discriminan de la siguiente forma: en primer lugar, el Gerente, quien es el que toma las decisiones, atiende los clientes, lleve el control de inventarios, el registro de ingresos y egresos de dinero. Además realizara los informes que se van a llevar sistematizados para después pasarle dichos informes a un contador que será externo, quien será el encargado de hacer el balance general, el estado de resultados, y posteriormente realizar los análisis financieros de cómo está la organización. En segundo lugar, está un operario encargado de la realización de la alineación, el balanceo y los cambios de aceite en los automóviles y camionetas. En tercer lugar, está un Técnico en Mecánica Eléctrica, el cual estará encargado de solucionar las fallas en el sistema eléctrico de los vehículos y por último está el cargo de Operario de lavado de vehículos quien se encarga de embellecer los autos a la hora de lavarlos, brillarlos, desmancharlos, aspirarlos y de limpiarlos en la parte interior.

Figura 10. Estructura organizacional



Fuente: Elaboración propia

11.7 Descripción de los perfiles del cargo

En la siguiente tabla se podrá observar los cargos que hay en la organización, el perfil que debe tener quien ocupe el cargo, y las funciones principales que debe desempeñar, fuera de las que puedan surgir en el día a día.

Tabla 22. Perfil de cargos

CARGO	PERFIL	FUNCIONES
Gerente	Administrador de empresas	• Planear, organizar, dirigir y controlar el funcionamiento de los procedimientos en la prestación de los diferentes servicios y su calidad. • Tomar decisiones administrativas, técnicas y financieras. • Supervisar las funciones del técnico, el operario, el eléctrico y lavadores de vehículos. • Llevar todos los documentos y registros de la serviteca. • Llenar las respectivas fichas técnicas de los vehículos, según el servicio efectuado o producto adquirido. • Liquidar planillas para el pago de los servicios.
Electricista	Estudiante egresado del Sena	• Utilizar la herramienta y equipos adecuadamente.

	que sea mecánico - electricista.	• Realizar las inspecciones necesarias para brindar un servicio de calidad. • Realizar excelentes servicios a los vehículos que se le asignen.
Operario	Estudiante egresado del Sena en mantenimiento automotriz.	• Verificar que los equipos estén en buen estado. • Cumplir las funciones asignadas por el jefe inmediato. • Realizar las labores en el tiempo previsto, alineación balanceo.
Lavador de vehículos	Bachiller	• Efectuar el servicio de lavado en el tiempo establecido. • Utilizar los equipos de aseo necesarios para prestar un buen servicio. • Controlar la utilización de los insumos para evitar desperdicios de estos. • Lavar todos los vehículos que soliciten el servicio.

Contador	Contador publico	• Llevar la contabilidad de la empresa, y presentar informes, balances generarles y estados de resultados de la organización
----------	------------------	--

Fuente: Elaboración propia.

11.8 Integración de personal

En este proceso primero que todo se hará el proceso de reclutamiento, en cual se hará una convocatoria, después de esto entre dichas personas que hayan participado se hará el proceso de selección por medio de unas pruebas profesionales, test psicotécnicos, y por último la entrevista con el gerente, y por último se procederá a contratar el personal y se le realizara el proceso de inducción y entrenamiento para desempeñarse en su cargo.

11.8.1 Convocatoria

Como se requiere personal con certificación del SENA. El proceso de reclutamiento externo se hará a través de la página web de trabajo del SENA.

- [http://sne.sena.edu.co/spe/servlet/VerificacionEmpresaServlet?accion=inicioVerificacionEmpresa.](http://sne.sena.edu.co/spe/servlet/VerificacionEmpresaServlet?accion=inicioVerificacionEmpresa)

11.8.2 Selección del personal

Con las personas que hayan participado en la convocatoria se hará:

- Pruebas profesionales: en las cuales se harán simulaciones de condiciones y situaciones que se presentan en los puestos de trabajo, con esta prueba se pretende evaluar capacidades, habilidades, actitudes y competencias con las que cuenta la persona para desempeñar el cargo.
- Test psicotécnicos: con esta se busca evaluar las aptitudes, factores psicológicos como lo es la personalidad, motivación, inteligencia e interés de la persona aspirante al cargo.
- Entrevista: aquí ya se establece una comunicación directa entre el gerente y el aspirante al cargo, hay un diálogo una interacción que trae consigo intercambio de información por medio de una serie de preguntas, con las cuales se busca evaluar la idoneidad de los aspirantes para desempeñar su puesto de trabajo.

11.9 Contratación del personal

11.9.1 Políticas de contratación

- Todas las personas del nivel técnico u operativo que vayan a ser parte de la empresa, debe ser o haber pertenecido al centro de formación para el trabajo SENA y haber obtenido un título de técnico o tecnólogo en el mismo lugar.
- Todo el personal del área administrativa, deberá certificar sus estudios superiores por parte de una universidad debidamente autorizada y registrada ante el Ministerio de Educación.
- No tener antecedentes judiciales o penales al momento de la contratación.
- No estar en estado de embarazo al momento de la contratación
- No se permite como empleados a menores de edad.
- Cumplir con los normas deberes establecidos previamente en el contrato y con las demás labores asignadas que contribuyan al desarrollo de la empresa y del mismo empleado.
- Tener presente toda la información que requiere la empresa solicitante y no alterar documentos que contengan información personal.
- Por último se procede a la firma del contrato donde se tendrá en cuenta que para los cargos de la compañía será un contrato a término fijo con duración a un año.

11.10 Inducción

Durante este proceso lo que se realiza es dar a conocer los nuevos empleados, cuales son las características principales de la empresa, en ella se les da a

conocer la misión, visión y valores, además de mostrar a cada persona dependiendo su cargo, cuáles son sus funciones contempladas en el manual de funciones.

Además se les dejará claro que lo más importante para la empresa son los clientes, así que se enseñará cual es el trato que se debe tener con el cliente.

Los empleados de la empresa contarán con los respectivos pagos de la seguridad social y pagos de ARL en este se tendrá en cuenta los riesgos de tipo 1 para el área administrativa y de tipo 4 para el área operativa, esto se observará en la tabla número 23 que corresponde a nómina que se encuentra en el capítulo de análisis financiero y económico; también se tendrá en cuenta el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), para velar por la protección y bienestar de los colaboradores tal como lo establece el Artículo 4, del decreto # 1443 de 2014, emitido por el Ministerio de Trabajo, con respecto al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SST.

En el cual se refiere que el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora, continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo.

De igual forma, que El SG-SST debe ser liderado e implementado por el empleador o contratante, con la participación de los trabajadores y/o contratistas, garantizando a través de dicho sistema, la aplicación de las medidas de Seguridad y Salud en el Trabajo, el mejoramiento del comportamiento de los trabajadores, las condiciones y el medio ambiente laboral, y el control eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo. Para el efecto, el empleador o contratante debe abordar la prevención de los accidentes y las enfermedades laborales y también la protección y promoción de la salud de los trabajadores y/o contratistas, a través de

la implementación, mantenimiento y mejora continua de un sistema de gestión cuyos principios estén basados en el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar)⁴⁴.

11.11 Redes de apoyo (entidades públicas y privadas que apoyan la idea)

A continuación se mencionan y describen algunos beneficios que ofrecen las redes de apoyo, las cuales se tendrán en cuenta para ejecutar el proyecto.

- Fondo Emprender del SENA

“El propósito es apoyar proyectos productivos que integren los conocimientos adquiridos por los emprendedores en sus procesos de formación, a través del desarrollo de nuevas empresas productivas. Estas empresas deben ser generadoras de empleo y cumplir con las obligaciones legales en su constitución y aporte al bienestar económico del país.

El Fondo Emprender es una cuenta independiente y especial adscrita al Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA- y reglamentado por el Decreto 934 de 2003, cuyo objeto exclusivo es financiar iniciativas empresariales que provengan y sean desarrolladas por aprendices o asociaciones entre aprendices, practicantes universitarios o profesionales. Deben haber desarrollado su proceso de formación o estar en instituciones reconocidas por el estado.

El Fondo busca incentivar y facilitar la generación y creación de empresas, contribuyendo al desarrollo humano e inserción en el sector productivo, mediante

⁴⁴ MINISTERIO DEL TRABAJO. Decreto 1443 d3 2014 (Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo). Disponible [en línea] http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto_1443_sgsss.pdf/ac41ab70-e369-9990-c6f4-1774e8d9a5fa

la asignación de capital semilla no reembolsables a los planes de negocio presentados por emprendedores que cumplan con los requisitos.”⁴⁵

- Bancoldex

“Para Bancóldex el vínculo con las cámaras de comercio, los centros de productividad, los gremios, asociaciones empresariales, universidades y otras entidades especializadas es muy importante ya que a través de su experiencia y conocimiento del sector empresarial el banco podrá estructurar programas dirigidos a mejorar la productividad y competitividad de las empresas Colombianas”.⁴⁶

- Red de Emprendedores Bavaria

“La Red Emprendedores Bavaria es una iniciativa que busca incentivar el potencial de negocios presentes en el mercado colombiano; para ello han creado un espacio de información donde miles de emprendedores tienen la posibilidad de compartir su conocimiento y la gestión de sus negocios.

‘Destapa futuro’ es uno de los concursos que lleva a cabo la Fundación Bavaria, en el cual se busca estimular la creación de proyectos o empresas, de cualquier sector, nacientes con gran capacidad de crecimiento, ventas y generación de empleo.”⁴⁷

⁴⁵ SENA. Fondo emprender. [En línea] 2018. [citado 08-ene-2018]. Disponible en internet: <http://www.fondoemprender.com/SitePages/ConvDetalleNacional.aspx?ConvCode=60>

⁴⁶ BANCOLDEx. Entidades de apoyo empresarial. [En línea] 2018. [citado 09-ene-2018]. Disponible en internet: <https://www.bancoldex.com/Pymes42/entidades-de-apoyo-empresarial325.aspx>.

⁴⁷ Tomado y disponible en: <http://www.eltiempo.com/contenido-comercial/especiales-comerciales/quien-apoya-el-emprendimiento-colombiano/16266519>

12 ANALISIS LEGAL

12.1 Aspectos de formalidad

El tipo de sociedad que se establece para la idea de negocio es la Sociedad por acciones simplificadas (S.A.S), la cual por ley tiene los siguientes lineamientos:

ARTÍCULO 5o. *CONTENIDO DEL DOCUMENTO DE CONSTITUCIÓN*. La sociedad por acciones simplificada se creará mediante contrato o acto unilateral que conste en documento privado, inscrito en el Registro Mercantil de la Cámara de Comercio del lugar en que la sociedad establezca su domicilio principal, en el cual se expresará cuando menos lo siguiente:

- 1o. Nombre, documento de identidad y domicilio de los accionistas.
- 2o. Razón social o denominación de la sociedad, seguida de las palabras “*sociedad por acciones simplificada*”; o de las letras S.A.S.;
- 3o. El domicilio principal de la sociedad y el de las distintas sucursales que se establezcan en el mismo acto de constitución.
- 4o. El término de duración, si este no fuere indefinido. Si nada se expresa en el acto de constitución, se entenderá que la sociedad se ha constituido por término indefinido.
- 5o. Una enunciación clara y completa de las actividades principales, a menos que se exprese que la sociedad podrá realizar cualquier actividad comercial o civil, lícita. Si nada se expresa en el acto de constitución, se entenderá que la sociedad podrá realizar cualquier actividad lícita.
- 6o. El capital autorizado, suscrito y pagado, la clase, número y valor nominal de las acciones representativas del capital y la forma y términos en que estas deberán pagarse.

7o. La forma de administración y el nombre, documento de identidad y facultades de sus administradores. En todo caso, deberá designarse cuando menos un representante legal.

PARÁGRAFO 1o. El documento de constitución será objeto de autenticación de manera previa a la inscripción en el Registro Mercantil de la Cámara de Comercio, por quienes participen en su suscripción. Dicha autenticación podrá hacerse directamente o a través de apoderado.

PARÁGRAFO 2o. Cuando los activos aportados a la sociedad comprendan bienes cuya transferencia requiera escritura pública, la constitución de la sociedad deberá hacerse de igual manera e inscribirse también en los registros correspondientes⁴⁸

12.2 Aspectos tributarios.

Para efectos tributarios, la sociedad por acciones simplificada S.A.S. se regirá por las reglas aplicables a las sociedades anónimas; es decir, son contribuyentes declarantes del régimen ordinario del impuesto sobre la renta y sus complementarios.

En el impuesto sobre las ventas – IVA serán responsables (sujetos pasivos jurídicos) siempre que realicen el hecho generador consagrado en el artículo 420 del Estatuto Tributario. Por medio del cual se establece “hecho generador del impuesto:

a) Las ventas de bienes corporales muebles que no hayan sido excluidas expresamente.

⁴⁸COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 1258 (05, dic, 2008). Por medio de la cual se crea la sociedad por acciones simplificadas y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial. Bogotá, D.C., 2008. No 47.194. disponible en internet: <http://www.supersociedades.gov.co/Web/Leyes/LEY%201258%20DE%202008%20SAS1.htm>

b) La prestación de servicios en el territorio nacional. (Literal modificado por la Ley 6/92, art. 25)

c) La importación de bienes corporales muebles que no hayan sido excluidos expresamente”⁴⁹

Son contribuyentes del impuesto de industria y comercio cuando realicen actividades industriales, comerciales o de servicios que no estén excluidas o exentas; igualmente tendrán la calidad de agentes retenedores a título de renta, IVA e ICA, según el caso.

A diferencia de los aspectos tributarios señalados en el párrafo anterior, en las S.A.S. se aplica favorablemente el artículo 794 ibídem, el cual dispone de la responsabilidad solidaria de los socios por los impuestos de la sociedad, señalando a los miembros de la sociedad que les aplica (socios, copartícipes, asociados, cooperados, comuneros y consorciados), por consiguiente excluye a los accionistas de las sociedades de capital, entre las cuales encontramos las S.A.S.; adicionalmente, el artículo 1 de la Ley 1258 del 5 de diciembre de 2008 expresa:

Constitución: La sociedad por acciones simplificada podrá constituirse por una o varias personas naturales o jurídicas, quienes sólo serán responsables hasta el monto de sus respectivos aportes.

Salvo lo previsto en el artículo 42 de la presente ley, el o los accionistas no serán responsables por las obligaciones laborales, tributarias o de cualquier otra naturaleza en que incurra la sociedad.

Como se puede observar, los accionistas de la sociedad por acciones simplificada solo responderán hasta el monto de sus aportes y no serán responsables por las obligaciones laborales, tributarias o de cualquier otra naturaleza en que incurra la

⁴⁹COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 1258 (05, dic, 2008). Por medio de la cual se crea la sociedad por acciones simplificadas y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial. Bogotá, D.C., 2008. No 47.194. Disponible en internet: https://www.icesi.edu.co/cienfi/images/stories/pdf/estatuto_tributario_libro_iii.pdf

sociedad. Por tanto, se excluyen de responsabilidad no solo en lo tributario y laboral, sino que toda obligación de tipo comercial, administrativo, disciplinario, entre otras; no obstante, cuando se utilice la sociedad en fraude a la ley o en perjuicio de terceros, los accionistas y los administradores que hubieren realizado, participado o facilitado los actos defraudatorios, responderán solidariamente por las obligaciones nacidas de tales actos y por los perjuicios causados, en concordancia con el artículo 42 de la Ley en mención.⁵⁰

Por lo anterior se puede concluir que las obligaciones tributarias de cualquier tipo de sociedad, aplica plenamente para las sociedades por acciones simplificadas – S.A.S., el aspecto diferenciador es la solidaridad en las obligaciones tributarias, al calificarse a los accionistas como no responsables de las obligaciones impositivas.

⁵⁰COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 1258 (05, dic, 2008). Por medio de la cual se crea la sociedad por acciones simplificadas y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial. Bogotá, D.C., 2008. No 47.194.

13 ANALISIS AMBIENTAL

Según lo previsto en el artículo 49 de la ley 99 de 1993, es obligatoria la licencia ambiental para la ejecución de obras, el desarrollo de cualquier actividad que se acuerde con la ley y los reglamentos que puedan producir deterioro grave a los recursos naturales renovables o al medio ambiente.

Las licencias ambientales son un requisito exigido por la oficina de planeación municipal, para expedir su licencia de funcionamiento. La licencia ambiental la otorga la Corporación Autónoma Regional del Cauca (CRC).

El agua para uso humano debe ser potable, es decir, libre de contaminaciones químicas, físicas o bacteriológicas. Por ello se deben instalar fuentes de agua con vasos individuales o instalarse surtidores mecánicos en proporción de uno por cada 50 trabajadores. Por lo tanto, las instalaciones donde estará ubicada la serviteca Superior Quilichao, estarán conectadas al acueducto del municipio de Santander de Quilichao.

En cuanto al alcantarillado, existe la red a la cual llegan las aguas negras y desechos debidamente tratados, por ello se dispondrá de drenajes apropiados, capaces de asegurar la eliminación efectiva de todas las aguas de desperdicios, y provistos de sifones hidráulicos u otros dispositivos eficientes para prevenir la producción de emanaciones, manteniéndose siempre en buenas condiciones de servicio.

Basuras y desechos líquidos: los residuos líquidos deberán ser tratados de tal manera que no constituyan riesgos para las fuentes de agua. Los desechos líquidos como aceites de motor, líquido de frenos, ácidos de batería, etc., deberán disponerse en recipientes adecuados para ello y no ser arrojados a los sistemas de alcantarillados. Las obras se diseñarán para garantizar el adecuado tratamiento de estos residuos.

En cuanto a los residuos ordinarios, sólidos y peligrosos, requieren un tratamiento especial mediante reciclaje, rellenos sanitarios o incineración. Por lo anterior, se considera fundamental realizar desde el sitio de trabajo un buen almacenamiento y clasificación de los residuos sólidos, ordinarios y peligrosos para evitar contaminaciones. Se implementará la clasificación de las basuras de acuerdo a la normatividad de la autoridad ambiental, siendo necesario depositarlas en bolsas de distinto color.

Por otro lado se tendrá en cuenta el adecuado manejo que se le debe dar a los aceites que se le extraigan a los vehículos cuando se les realice el respectivo cambio de aceite, el manejo de estos residuos se hará conforme a lo establecido en las leyes que se mencionaran seguidamente:

Almacenamiento: Es el depósito temporal de residuos o desechos peligrosos en un espacio físico definido y por un tiempo determinado con carácter previo a su aprovechamiento y/o valorización, tratamiento y/o disposición final.

Aceite usado: Todo aceite lubricante, de motor, de transmisión o hidráulico con base mineral o sintética de desecho que por efectos de su utilización, se haya vuelto inadecuado para el uso asignado inicialmente. Estos aceites son clasificados como residuo peligroso por el anexo I, numerales 8 y 9 del Convenio de Basilea, el cual fue ratificado por Colombia mediante la Ley 253 de enero 9 de 1996.⁵¹

Por otra parte, en la serviteca teniendo en cuenta la resolución # 0141 de 2009 expedida por el director general de la Corporación Autónoma Regional del Cauca, CRC, doctor Jesús Hernán Guevara, mediante la cual se establece el registro de generadores de residuos peligrosos en cantidad inferior a 10.0 KG/MES, en el departamento del Cauca, en donde se dispone que todas las personas naturales o

⁵¹ ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA. Departamento administrativo de medio ambiente-resolución 1188 de 2003. Disponible en internet: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=9846>

jurídicas, públicas o privadas, que desarrollen cualquier tipo de actividad generadora de residuos o desechos peligrosos, deberán solicitar su inscripción en el Registro de Generadores de residuos o desechos peligrosos, mediante comunicación escrita dirigida a la autoridad ambiental, la serviteca tramitará la inscripción en el registro de generadores de residuos peligrosos, debido a que dentro de la actividad económica a desarrollar por la empresa se utilizara aceite mineral para vehículos, el cual constituye un alto riesgo para la salud humana.

En este orden de ideas, se solicitara un registro como Pequeño Generador de residuos peligrosos de acuerdo clasificación de la resolución #0141 de 2009, donde se establece que toda “Persona que genera residuos o desechos peligrosos en una cantidad igual o mayor a 10.0 Kg/mes y menor a 100.0 Kg/mes calendario considerando los periodos de tiempo de generación del residuo y llevando promedios ponderados y media móvil de los últimos seis (6) meses de las cantidades pesadas”⁵².

Por otro lado, teniendo en cuenta el decreto #1076 de 2015, emitido por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de Colombia, donde establece que “se regula el movimiento transfronterizo de residuos o desechos peligrosos y se afirma que todo exportador de residuos o desechos peligrosos debe tomar las medidas aplicables desde la normatividad vigente, para asegurar que los residuos o desechos peligrosos sean transportados y eliminados de tal manera que se proteja la salud humana y el ambiente por los posibles efectos adversos que pudieran resultar en el desarrollo de dichas actividades”.⁵³

⁵² CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL CAUCA. Resolución 0141 de 2009(por el cual se establece el registro de generadores de residuos peligrosos en cantidad inferior a 10.0 KG/MES, en el departamento del Cauca). Disponible [en línea] http://crc.gov.co/files/Boletin/Resolucion_0141_280409.pdf

⁵³ MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE. Decreto 1076 de 2015(Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector Ambiente y Desarrollo Sostenible). Disponible [en línea] <http://www.minambiente.gov.co/index.php/component/content/article/81-normativa/2093-plantilla-areas-planeacion-y-seguimiento-30>

La empresa para llevar a cabo el cumplimiento a este decreto, implementara estrategias que ayuden a reducir el impacto a la salud y de igual forma al ambiente. Estas estrategias consisten en almacenar los aceites usados en espacios adecuados y en canecas metálicas que eviten las fugas de este, los cuales serán recogidos trimestralmente por los proveedores de estos productos para su posterior reciclaje.

14 ANALISIS SOCIAL

Con la creación de la serviteca, en el municipio de Santander de Quilichao, se espera ayudar a contribuir en el desarrollo social y económico de los habitantes de municipio, generando inicialmente durante su proyección una cantidad de seis nuevos empleos directos a las personas para mejorar su calidad de vida y prestando un servicio óptimo a los usuarios, lo que genera un bienestar colectivo tanto para los empleadores, empleados y clientes.

15 ANALISIS FINANCIERO Y ECONOMICO

El análisis financiero es fundamental para evaluar la situación y el desempeño económico y financiero real de una empresa, para detectar dificultades y aplicar correctivos adecuados para solventarlas. El objetivo de este estudio es analizar la importancia del análisis financiero como herramienta clave para una gestión financiera eficiente⁵⁴.

Por lo tanto, a continuación se presenta una serie de tablas del análisis financiero que se llevó a cabo para el proyecto de la serviteca; para realizar este análisis financiero se trabajó con la plantilla financiera 2017 para emprendedores enfocada a servicios y que fue facilitada por la Cámara de Comercio del Cauca.

15.1 Nómina

Teniendo en cuenta el tipo de contrato que se establecerá con los colaboradores de la serviteca, el presupuesto de nómina es el siguiente:

⁵⁴ MARBELIS, Alejandra; NAVA, Rasillón. Análisis financiero. En: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. Diciembre-2009. Vol. 14, No. 48

Tabla 23. Nómina

NOMINA PERSONAL FIJO AÑO1:												
N°	NOMBRE DEL EMPLEADO	SUELDO BÁSICO	DIAS	HORAS EXTRAS	DEVENGADO				DEDUCIONES			NETO PAGADO
					BÁSICO	TRANSPORTE	HORAS EXTRA	TOTAL DEVENGADO	SEGURIDAD SOCIAL		TOTAL DEDUCCIONES	
									PENSIONES	SALUD		
1	Gerente General	\$ 800.000	360	0	\$ 9.600.000	\$ 88.211	0	\$ 10.658.532	\$ 384.000	\$ 384.000	\$ 768.000	\$ 9.890.532
2	electrico	\$ 781.242	360	0	\$ 9.374.904	\$ 88.211	0	\$ 10.433.436	\$ 374.996	\$ 374.996	\$ 749.992	\$ 9.683.444
3	lavador 1	\$ 781.242	360	0	\$ 9.374.904	\$ 88.211	0	\$ 10.433.436	\$ 374.996	\$ 374.996	\$ 749.992	\$ 9.683.444
4	lavador 2	\$ 781.242	360	0	\$ 9.374.904	\$ 88.211	0	\$ 10.433.436	\$ 374.996	\$ 374.996	\$ 749.992	\$ 9.683.444
5	operario	\$ 781.242	360	0	\$ 9.374.904	\$ 88.211	0	\$ 10.433.436	\$ 374.996	\$ 374.996	\$ 749.992	\$ 9.683.444
6												
	TOTALES:	\$ 3.924.968	1800	\$ 0	\$ 47.099.616	\$ 441.055	\$ 0	\$ 52.392.276	\$ 1.883.985	\$ 1.883.985	\$ 3.767.969	\$ 48.624.307

HONORARIOS PERSONAL AÑO 1:												
N°	NOMBRE DEL EMPLEADO	SUELDO BÁSICO	DIAS	HORAS	DEVENGADO				DEDUCIONES			NETO PAGADO
					SALARIO POR DIAS	TRANSPORTE	HORAS EXTRA	TOTAL DEVENGADO	SEGURIDAD SOCIAL		TOTAL DEDUCCIONES	
									PENSIONES	SALUD		
1	Contador	\$ 500.000	48	0	\$ 500.000	\$ 0	\$ -	\$ 500.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 500.000

DETALLE DESCUENTO POR SEGURIDAD SOCIAL					APROPIACIONES		
ENTIDAD	APORTES POR SALUD	APORTES POR PENSION	TOTAL APORTES		CONCEPTO	%	VALOR
SEGURO SOCIAL	\$ 5.887.452	\$ -	\$ 5.887.452		CESANTIAS	8,33%	\$ 4.364.277
PORVENIR	\$ -	\$ 7.535.939	\$ 7.535.939		PRIMA	8,33%	\$ 4.364.277
ARL(Tipo 4 - 4,350%)			\$ 135.936		INTERESES CESANTIAS	1,2%	\$ 628.707
ARL(Tipo 1 - 0,522%)			\$ 4.176		VACACIONES	4,17%	\$ 1.964.054
					SENA	2%	\$ 941.992
					ICBF	3%	\$ 1.412.988
					CAJA COMP	4%	\$ 1.883.985
TOTAL			\$ 13.563.503				\$ 15.560.280
							TOTAL MES= \$ 6.479.007
							GRAN TOTAL \$ 77.748.089

Fuente: Cámara de Comercio del Cauca-plantilla financiera servicios 2017

En la tabla anterior se tuvo en cuenta el presupuesto estimado para el personal, en el cual se incluye el salario, las prestaciones sociales, ARL, los parafiscales y honorarios, lo que nos arroja el valor de la nómina para el primer año.

15.2 Costo variable asignado a cada servicio

La siguiente tabla muestra los costos variables que se tienen por cada servicio.

Tabla 24.Costo variable por servicio

Nº	SERVICIOS	COSTOS VARIABLES ASIGANDOS A CADA SERVICIO MENSUAL							COSTO TOTAL UNITARIO DEL SERVICIO	PROYECCION DE VENTAS ANUAL	COSTO TOTAL ANUAL SERVICIO
		Honorarios-hora	Elementos aseo	Producto		0					
1	VARIABLES										
	Alineación	\$ 3.255	\$ 3.000		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 6.255	1391	\$ 8.701.580
2	Balanceo			Pesa							
		\$ 3.255	\$ 3.000	\$ 1.000	\$ -	\$ -			\$ 7.255	1374	\$ 9.969.638
3	Cambio de aceite			Aceite							
		\$ 3.255	\$ 3.000	\$ 70.000	\$ -	\$ -			\$ 76.255	1432	\$ 109.218.531
4	Lavado										
		\$ 3.255	\$ 3.000		\$ -	\$ -			\$ 6.255	2200	\$ 13.760.699
									TOTAL AÑO 1=		\$ 141.650.448

Fuente: Cámara de Comercio del Cauca-plantilla financiera servicios 2017

En la anterior tabla se evidencia, cual es el costo total unitario de cada servicio, así como la proyección de ventas anual y el costo total anual del servicio.

15.3 Total costo variable por servicio

La siguiente tabla representa el costo total variable por servicio

Tabla 25.Costo total variable por servicio

TOTAL COSTOS VARIABLES POR SERVICIOS						
Nº	SERVICIOS	SALARIOS	MANTENIMIENTO	OTROS	COSTO UNITARIO POR SERVICIO	TOTAL COSTOS VARIABLES
1	Alineación	\$ 108.724	\$ 326.173	\$ 130.469	\$ 6.255	\$ 571.622
2	Balanceo	\$ 107.399	\$ 322.196	\$ 128.878	\$ 7.255	\$ 565.728
3	Cambio de aceite	\$ 111.940	\$ 335.819	\$ 134.328	\$ 76.255	\$ 658.342
4	Lavado	\$ 171.937	\$ 515.811	\$ 206.325	\$ 6.255	\$ 900.328
		\$ 500.000	\$ 1.500.000	\$ 600.000	\$ 96.020	\$ 2.696.020

Fuente: Cámara de Comercio del Cauca-plantilla financiera servicios 2017

15.4 Costos fijos por servicio

La siguiente tabla representa los costos fijos anuales en que incurrirá la serviteca

Tabla 26.Costos fijos por servicio

COSTOS FIJOS POR SERVICIO					
	SERVICIOS	COSTO ARRIENDO	COSTO SALARIO	SERVICIOS PUBLICOS	TOTAL COSTOS FIJOS
1	Alineación	\$ 521.877	\$ 16.906.241	\$ 782.816	\$ 18.210.934
2	Balanceo	\$ 515.513	\$ 16.700.067	\$ 773.270	\$ 17.988.850
3	Cambio de aceite	\$ 537.311	\$ 17.406.212	\$ 805.967	\$ 18.749.489
4	Lavado	\$ 825.298	\$ 26.735.570	\$ 1.237.947	\$ 28.798.816
		\$ 2.400.000	\$ 77.748.089	\$ 3.600.000	\$ 83.748.089

Fuente: Cámara de Comercio del Cauca-plantilla financiera servicios 2017

La anterior tabla arroja que para el primer año se incurrirá en gastos y costos fijos por valor de \$83´748.089.

15.5 Capital de trabajo

Al analizarse el presente documento debe tenerse en cuenta que el objetivo del estudio, y específicamente el de la elaboración de las proyecciones financieras de la Serviteca Superior Quilichao es proyectar el desempeño futuro de la organización en términos que, mirados hoy, sean percibidos como razonables y sensatos.

Determinar el valor de una empresa implica la evaluación tanto de factores cuantitativos, como cualitativos. Es por esto que no existe un método completamente infalible que permita determinar el valor de una empresa como ente en marcha, ya que resulta imposible conocer con certeza los valores futuros de las premisas utilizadas, así como anticipar todos los eventos que puedan tener incidencia, ya sea directa o indirectamente, sobre la empresa.

La siguiente tabla refleja o muestra el capital de trabajo, entendido este como el dinero que se necesita para la operación de la organización día a día.

Tabla 27.Capital de trabajo

CAPITAL DE TRABAJO					
COSTOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
ARRENDAMIENTO	\$ 2.400.000	\$ 2.484.000	\$ 2.570.940	\$2.663.493,84	\$ 2.754.053
SALARIOS	\$ 77.748.089	\$ 80.469.272	\$ 83.285.697	\$ 86.283.982	\$ 89.217.637
SERVICIOS PUBLICOS	\$ 3.600.000	\$ 3.726.000	\$ 3.856.410	\$ 3.995.241	\$ 4.131.079
DEPRECIACION MAQUINARIA	\$ 595.570	\$ 595.570	\$ 595.570	\$ 595.570	\$ 595.570
DOTACIONES	\$ 300.000	\$ 310.500	\$ 321.368	\$ 332.937	\$ 344.257
COSTOS FIJOS	\$ 84.343.659	\$ 87.274.842	\$ 90.308.617	\$ 93.538.287	\$ 96.698.339
SERVICIOS	\$ 120.826.433	\$ 130.057.572	\$ 136.560.451	\$ 144.893.937	\$ 154.737.214
HONORARIOS	\$ 500.000	\$ 517.500	\$ 535.613	\$ 554.895	\$ 573.761
OTROS(REPUESTOS, TRANSPORTE)	\$ 600.000	\$ 621.000	\$ 642.735	\$ 665.873	\$ 688.513
MANTENIMIENTO	\$ 1.500.000	\$ 1.552.500	\$ 1.606.838	\$ 1.664.684	\$ 1.721.283
COSTOS VARIABLES	\$ 123.426.433	\$ 132.748.572	\$ 139.345.636	\$ 147.779.389	\$ 157.720.771
TOTAL COSTOS FIJOS Y VARIABLES	\$207.770.092	\$220.023.415	\$229.654.253	\$241.317.675	\$254.419.110
GASTOS					
IMPUESTOS MUNICIPALES	\$ 339.000	\$ 1.895.385	\$ 1.985.777	\$ 2.099.397	\$ 2.231.399
OTROS(ASEO,PAPELERIA)	\$ 120.000	\$ 124.200	\$ 128.547	\$ 133.175	\$ 137.703
GASTOS OPERACIONALES DE ADMON	\$ 459.000	\$ 2.019.585	\$ 2.114.324	\$ 2.232.572	\$ 2.369.101
PUBLICIDAD	\$ 1.710.000	\$ 1.769.850	\$ 1.831.795	\$ 1.897.739	\$ 1.962.262
GASTOS OPERACIONALES DE VTAS	\$ 1.710.000	\$ 1.769.850	\$ 1.831.795	\$ 1.897.739	\$ 1.962.262
TOTAL GASTOS	\$ 2.169.000	\$ 3.789.435	\$ 3.946.118	\$ 4.130.312	\$ 4.331.364
TOTAL COSTOS + GASTOS	\$ 209.939.092	\$ 223.812.850	\$ 233.600.371	\$ 245.447.987	\$ 258.750.474

IMPUESTOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
USO DEL SUELO	\$ 57.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
REGISTRO MERCANTIL	\$ 107.000	\$ 110.745	\$ 114.621	\$ 118.747	\$ 122.785
CONCEPTO SANITARIO	\$ 60.000	\$ 62.100	\$ 64.274	\$ 66.587	\$ 68.851
CONCEPTO DE SEGURIDAD	\$ 115.000	\$ 119.025	\$ 123.191	\$ 127.626	\$ 131.965
OTROS REGISTROS	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
INDUSTRIA Y COMERCIO	\$ 0	\$ 1.603.515	\$ 1.683.691	\$ 1.786.437	\$ 1.907.797
TOTAL IMPUESTOS MUNICIPALES=	\$ 339.000	\$ 1.895.385	\$ 1.985.777	\$ 2.099.397	\$ 2.231.399

Fuente: Cámara de Comercio del Cauca-plantilla financiera servicios 2017

La tabla anterior se vio representado el capital necesario para la operación de la organización, en la que además se tiene en cuenta el valor de los impuestos que se deben pagar de forma obligatoria, para que la organización pueda llevar a cabos sus funciones.

15.6 Punto de equilibrio

En la siguiente tabla representa el punto de equilibrio por cada producto y su costo, el punto de equilibrio lo que dice es a partir de ese valor que da el punto de equilibrio, se empieza a obtener ganancia, es decir se debe vender por encima del punto de equilibrio, si por el contrario las ventas están por debajo del punto de equilibrio traerá pérdidas.

Tabla 28. Punto de equilibrio

SERVICIO	COSTOS FIJOS	MARG POND	%PARTICIP	PTO EQUILIBRIO
Alineación	\$ 207.770.092	35.567	21,74%	1270
Balanceo	\$ 207.770.092	35.567	21,48%	1255
Cambio de aceite	\$ 207.770.092	35.567	22,39%	1308
Lavado	\$ 207.770.092	35.567	34,39%	2009
TOTAL			Und=	5842

Fuente: Cámara de Comercio del Cauca-plantilla financiera servicios 2017

La anterior tabla represento por cada producto y servicio el punto de equilibrio en el cual no se obtienen ni ganancias ni pérdidas, así como el valor de los costos fijos por producto.

15.7 Estimación de ventas por servicios

La siguiente tabla representa la cantidad de servicios que se deben ofertar en determinados periodos de tiempo.

Tabla 29. Demanda por servicios

PROYECCION DE VENTAS DE LA SERVITECA SUPERIOR QUILICHAO						
N°	SERVICIO	DEMANDA TRIMESTRAL DEL SERVICIO	DEMANDA QUINQUEMESTR E DEL SERVICIO	DEMANDA ANUAL DEL SERVICIO	PROYECCION ANUAL	PROYECCION DIARIA
1	Alineación	182	509	700	1391	4
2	Balanceo	165	509	700	1374	4
3	Cambio de aceite	149	1124	159	1432	4

PROYECCION DE VENTAS DE LA SERVITECA SUPERIOR QUILICHAO						
N°	SERVICIO	DEMANDA SEMANAL DEL SERVICIO	DEMANDA QUINCENAL DEL SERVICIO	DEMANDA MENSUAL DEL SERVICIO	PROYECCION ANUAL	PROYECCION DIARIA
4	LAVADA	1081	888	232	2200	6

Fuente: Cámara de Comercio del Cauca-plantilla financiera servicios 2017

En la anterior tabla se puede observar la proyección de ventas de servicios demandados en diferentes periodos de tiempo.

15.8 Fuentes de financiación

En la siguiente tabla se representa el porcentaje o valor de aporte que hará el grupo emprendedor y el resto de porcentaje o valor será financiado.

Tabla 30. Fuentes de financiación

FINANCIAMIENTO DE LA INVERSIÓN			
CONCEPTO	CAP. PROPIO	CRÉDITO	TOTAL
	70%	30%	100%
Inversión Fija	\$ 26.349.725	\$ 11.292.739	\$ 37.642.464
Capital de Trabajo	\$ 146.957.365	\$ 62.981.728	\$ 209.939.092
Otros Activos	\$ 3.850.000	\$ 1.650.000	\$ 5.500.000
INVERSIÓN TOTAL	\$ 177.157.089	\$ 75.924.467	\$ 253.081.556

Fuente: Cámara de Comercio del Cauca-plantilla financiera servicios 2017

La anterior tabla da como resultado el total de la inversión y como va ser distribuida dicha inversión por parte de los emprendedores y créditos bancarios.

15.9 Precio de venta

De acuerdo a los servicios que se ofrecen en la serviteca, se han determinado los precios de venta final de acuerdo a los ofrecidos por la competencia.

Tabla 31.Precio de venta

COSTOS ANUALES DEL SERVICIO							
	SERVICIOS	PORCENTAJE DEL MARGEN DE CONTRIBUCIÓN	RENTABILIDAD DEL SERVICIO	PRECIO COMPETIDOR	CALCULO PRECIO DE VTA	PRECIO DE SERVICIO	MARGEN DE CONTRIBUCION
1	Alineación	20%	15%	\$ 25.000	\$ 16.877	\$ 25.000	98%
2	Balanceo	20%	15%	\$ 25.000	\$ 16.878	\$ 22.000	98%
3	Cambio de aceite	20%	15%	\$ 100.000	\$ 16.938	\$ 100.000	100%
4	Lavado	20%	15%	\$ 10.000	\$ 16.875	\$ 10.000	96%

Fuente: Cámara de Comercio del Cauca-plantilla financiera servicios 2017

En la tabla se puede observar que dada la rentabilidad que se desea obtener por cada servicio y la planteada por la industria, con base a los precios de la competencia, se plantea la estrategia inicial de poner los precios igual o un poco menores a los de la competencia.

15.10 Proyección de ventas

La siguiente tabla representa, las proyecciones de ventas que se tendrá en la serviteca durante los primeros 5 años.

Tabla 32.Proyección de ventas

AÑO	% INCREMENTO DE VENTAS	PROYECCION DE LA INFLACION	INCREMENTO EN VENTAS DE SERVICIOS	VENTAS + INFLACION X AÑO
1		0	\$ 246.231.752	\$ 246.231.752
2	4%	3,5%	\$ 256.081.022	\$ 265.043.858
3	5%	3,5%	\$ 268.885.073	\$ 278.296.050
4	6%	3,6%	\$ 285.018.177	\$ 295.278.832
5	7%	3,4%	\$ 304.969.450	\$ 315.338.411

Fuente: Cámara de Comercio del Cauca-plantilla financiera servicios 2017

De acuerdo con la inflación proyectada del grupo Bancolombia y con el incremento de ventas anuales se puede proyectar las ventas de los servicios en pesos, desde el primer año, hasta el año 5, herramienta con la cual se debe trabajar para determinar la capacidad y cubrir las necesidades de los clientes en su totalidad.

Por lo tanto, se puede observar que con un crecimiento bajo o conservador se generan ganancias, por ende lo que hace proveer que al incrementar este porcentaje de ventas se obtendrán mayores utilidades que es bastante benéfico para la serviteca.

15.11 Estado de resultados año 1 a año 5

Una vez proyectados los ingresos y egresos esperados, además de la depreciación y los impuestos a pagar, se establece la utilidad esperada para los primeros cinco años de funcionamiento de la serviteca.

Tabla 33.Estado de resultados año 1 a año 5

ESTADO DE RESULTADOS AÑO 1 A AÑO 5					
ESTADO DE RESULTADO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS OPERACIONALES	\$ 246.231.752	\$ 265.043.858	\$ 278.296.050	\$ 295.278.832	\$ 315.338.411
MENOS COSTO VENTAS Y PRESTACION SERVICIOS	\$ 207.770.092	\$ 220.023.415	\$ 229.654.253	\$ 241.317.675	\$ 254.419.110
UTILIDAD BRUTA	\$ 38.461.659	\$ 45.020.443	\$ 48.641.797	\$ 53.961.156	\$ 60.919.300
MENOS GASTOS OPERACIONALES ADMON.	\$ 459.000	\$ 2.019.585	\$ 2.114.324	\$ 2.232.572	\$ 2.369.101
MENOS GASTOS OPERACIONALES DE VENTAS	\$ 1.710.000	\$ 1.769.850	\$ 1.831.795	\$ 1.897.739	\$ 1.962.262
UTILIDAD OPERACIONAL	\$ 36.292.659	\$ 41.231.007	\$ 44.695.679	\$ 49.830.845	\$ 56.587.937
MAS INGRESOS NO OPERACIONALES	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
MENOS GASTOS NO OPERACIONALES	\$ 12.960.306	\$ 10.368.245	\$ 7.776.184	\$ 5.184.123	\$ 2.592.061
UTILIDAD NETA ANTES DE IMPUESTOS	\$ 23.332.353	\$ 30.862.762	\$ 36.919.495	\$ 44.646.722	\$ 53.995.875
MENOS IMPUESTOS DE RENTA Y COMPLEMENTARIOS	\$ 4.433.147	\$ 5.863.925	\$ 7.014.704	\$ 8.482.877	\$ 10.259.216
UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$ 18.899.206	\$ 24.998.837	\$ 29.904.791	\$ 36.163.845	\$ 43.736.659

Fuente: Cámara de Comercio del Cauca-plantilla financiera servicios 2017

La anterior tabla evidencia que el proyecto si se llega a realizar en condiciones óptimas estaría arrojando utilidades para los inversionistas

15.12 Balance general año 1 a año 5

Teniendo en cuenta los estados financieros anteriores y la discriminación de la inversión inicial se procede a calcular el balance general.

Tabla 34. Balance general año 1 a año 5

BALANCE GENERAL AÑO 1 A AÑO 5					
ACTIVOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
CAJA	\$ 400.000	\$ 400.000	\$ 400.000	\$ 400.000	\$ 400.000
BANCOS	\$ 231.942.772	\$ 244.179.310	\$ 261.055.672	\$ 284.534.963	\$ 315.885.823
CUENTAS POR COBRAR	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	\$ 232.342.772	\$ 244.579.310	\$ 261.455.672	\$ 284.934.963	\$ 316.285.823
MUEBLES Y EN CERES	\$ 4.720.564	\$ 4.720.564	\$ 4.720.564	\$ 4.720.564	\$ 4.720.564
EQUIPO DE COMPUTACION	\$ 2.197.900	\$ 2.197.900	\$ 2.197.900	\$ 2.197.900	\$ 2.197.900
MAQUINARIA Y EQUIPO	\$ 33.884.664	\$ 33.884.664	\$ 33.884.664	\$ 33.884.664	\$ 33.884.664
Depreciación acumulada	\$ 595.570	\$ 1.191.140	\$ 1.786.710	\$ 2.382.280	\$ 2.977.850
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	\$ 40.207.558	\$ 39.611.988	\$ 39.016.418	\$ 38.420.848	\$ 37.825.278
0 TOTAL ACTIVO	\$ 272.550.330	\$ 284.191.298	\$ 300.472.090	\$ 323.355.811	\$ 354.111.101
OBLIGACIONES FINANCIERAS (CP)	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
PROVEEDORES	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
CUENTAS POR PAGAR CORTO PLAZO	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
IMPUESTOS GRAVAMENES Y TASAS	\$ 4.433.147	\$ 5.863.925	\$ 7.014.704	\$ 8.482.877	\$ 10.259.216
PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES	\$ 11.321.314	\$ 11.717.560	\$ 12.127.675	\$ 12.564.271	\$ 12.991.457
TOTAL PASIVO CORRIENTE	\$ 15.754.462	\$ 17.581.485	\$ 19.142.379	\$ 21.047.149	\$ 23.250.673
OBLIGACIONES FINANCIERAS (LP)	\$ 60.739.573	\$ 45.554.680	\$ 30.369.787	\$ 15.184.893	\$ 0
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	\$ 60.739.573	\$ 45.554.680	\$ 30.369.787	\$ 15.184.893	\$ 0
TOTAL PASIVO	\$ 76.494.035	\$ 63.136.165	\$ 49.512.166	\$ 36.232.042	\$ 23.250.673
CAPITAL SOCIAL	\$ 177.157.089	\$ 177.157.089	\$ 177.157.089	\$ 177.157.089	\$ 177.157.089
RESULTADOS DEL EJERCICIO	\$ 18.899.206	\$ 24.998.837	\$ 29.904.791	\$ 36.163.845	\$ 43.736.659
UTILIDADES ACUMULADAS	\$ 0	\$ 18.899.206	\$ 43.898.043	\$ 73.802.834	\$ 109.966.679
TOTAL PATRIMONIO	\$ 196.056.295	\$ 221.055.133	\$ 250.959.924	\$ 287.123.769	\$ 330.860.428
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 272.550.330	\$ 284.191.298	\$ 300.472.090	\$ 323.355.811	\$ 354.111.101

Fuente: Cámara de Comercio del Cauca-plantilla financiera servicios 2017

La anterior tabla muestra que hay una baja rotación del activo, lo cual se debe a que la maquinaria que se implementará en la serviteca es de alta duración.

15.13 Análisis vertical del estado de resultados

La siguiente tabla representa el análisis vertical del estado de resultados.

Tabla 35. Análisis vertical estado de resultados

ANÁLISIS VERTICAL FINANCIERO - ESTADO DE RESULTADOS										
ESTADO DE RESULTADO	AÑO 1	ANÁLISIS AÑO 1	AÑO 2	ANÁLISIS AÑO 2	AÑO 3	ANÁLISIS AÑO 3	AÑO 4	ANÁLISIS AÑO 4	AÑO 5	ANÁLISIS AÑO 5
41 INGRESOS OPERACIONALES	\$ 246.231.752	100%	\$ 265.043.858	100%	\$ 278.296.050	100%	\$ 295.278.832	100%	\$ 315.338.411	100%
61 MENOS COSTO VENTAS Y PRESTACION SERVICIOS	\$ 207.770.092	84%	\$ 220.023.415	89%	\$ 229.654.253	87%	\$ 241.317.675	87%	\$ 254.419.110	86%
0 UTILIDAD BRUTA	\$ 38.461.659	16%	\$ 45.020.443	18%	\$ 48.641.797	18%	\$ 53.961.156	19%	\$ 60.919.300	21%
51 MENOS GASTOS OPERACIONALES ADMON.	\$ 459.000	0%	\$ 2.019.585	1%	\$ 2.114.324	1%	\$ 2.232.572	1%	\$ 2.369.101	1%
52 MENOS GASTOS OPERACIONALES DE VENTAS	\$ 1.710.000	1%	\$ 1.769.850	1%	\$ 1.831.795	1%	\$ 1.897.739	1%	\$ 1.962.262	1%
0 UTILIDAD OPERACIONAL	\$ 36.292.659	15%	\$ 41.231.007	17%	\$ 44.695.679	17%	\$ 49.830.845	18%	\$ 56.587.937	19%
42 MAS INGRESOS NO OPERACIONALES	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%
53 MENOS GASTOS NO OPERACIONALES	\$ 12.960.306	5%	\$ 10.368.245	4%	\$ 7.776.184	3%	\$ 5.184.123	2%	\$ 2.592.061	1%
0 UTILIDAD NETA ANTES DE IMPUESTOS	\$ 23.332.353	9%	\$ 30.862.762	13%	\$ 36.919.495	14%	\$ 44.646.722	16%	\$ 53.995.875	18%
54 MENOS IMPUESTOS DE RENTA Y COMPLEMENTARIOS	\$ 4.433.147	2%	\$ 5.863.925	2%	\$ 7.014.704	3%	\$ 8.482.877	3%	\$ 10.259.216	3%
59 GANANCIAS Y PERDIDAS	\$ 18.899.206	8%	\$ 24.998.837	10%	\$ 29.904.791	11%	\$ 36.163.845	13%	\$ 43.736.659	15%

Fuente: Cámara de Comercio del Cauca-plantilla financiera servicios 2017

La anterior tabla muestra cual es la participación de cada uno de los componentes del estado de resultados, bien sea de costos o gastos, para este caso la mayor parte de los costos se encuentra en los costos de ventas que para el primer año se ubica con el 84% y se mantiene entre el 84% y 89%, esto quiere decir que los costos directos es lo que más se está llevando en el tema de los ingresos que generara la compañía.

15.14 Análisis vertical del balance general

La siguiente tabla muestra el análisis vertical del estado de resultados de la serviteca.

Tabla 36. Análisis vertical del balance general

ANALISIS VERTICAL - BALANCE GENERAL AÑO 1 A AÑO 5										
ACTIVOS	AÑO 1	ANALISIS AÑO 1	AÑO 2	ANALISIS AÑO 2	AÑO 3	ANALISIS AÑO 3	AÑO 4	ANALISIS AÑO 4	AÑO 5	ANALISIS AÑO 5
Caja	\$ 400.000	0%	\$ 400.000	0%	\$ 400.000	0%	\$ 400.000	0%	\$ 400.000	0%
Bancos	\$ 231.942.772	85%	\$ 244.179.310	86%	\$ 261.055.672	87%	\$ 284.534.963	88%	\$ 315.885.823	89%
Cuentas por cobrar	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	\$ 232.342.772	85%	\$ 244.579.310	86%	\$ 261.455.672	87%	\$ 284.934.963	88%	\$ 316.285.823	89%
Muebles y Enseres	\$ 4.720.564	2%	\$ 4.720.564	2%	\$ 4.720.564	2%	\$ 4.720.564	1%	\$ 4.720.564	1%
Equipo de Computación	\$ 2.197.900	1%	\$ 2.197.900	1%	\$ 2.197.900	1%	\$ 2.197.900	1%	\$ 2.197.900	1%
Depreciación acumulada	\$ 595.570	0%	\$ 1.191.140	0%	\$ 1.786.710	1%	\$ 2.382.280	1%	\$ 2.977.850	1%
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	\$ 40.207.558	15%	\$ 39.611.988	14%	\$ 39.016.418	13%	\$ 38.420.848	12%	\$ 37.825.278	11%
0 TOTAL ACTIVO	\$ 272.550.330	100%	\$ 284.191.298	100%	\$ 300.472.090	100%	\$ 323.355.811	100%	\$ 354.111.101	100%
21 OBLIGACIONES FINANCIERAS (CP)	\$ 0	0%	\$ 15.184.893	5%	\$ 15.184.893	5%	\$ 15.184.893	5%	\$ 15.184.893	4%
22 PROVEEDORES	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%
23 CUENTAS POR PAGAR CORTO PLAZO	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%
24 IMPUESTOS GRAVAMENES Y TASAS	\$ 4.433.147	2%	\$ 5.863.925	2,1%	\$ 7.014.704	2%	\$ 8.482.877	3%	\$ 10.259.216	3%
26 PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES	\$ 11.321.314	4%	\$ 11.717.560	4%	\$ 12.127.675	4%	\$ 12.564.271	4%	\$ 12.991.457	4%
0 TOTAL PASIVO CORRIENTE	\$ 15.754.462	6%	\$ 17.581.485	6%	\$ 19.142.379	6%	\$ 21.047.149	7%	\$ 23.250.673	7%
21 OBLIGACIONES FINANCIERAS (LP)	\$ 60.739.573	22%	\$ 45.554.680	16%	\$ 30.369.787	10%	\$ 15.184.893	5%	\$ 0	0%
0 TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	\$ 60.739.573	22%	\$ 45.554.680	16%	\$ 30.369.787	10%	\$ 15.184.893	5%	\$ 0	0%
0 TOTAL PASIVO	\$ 76.494.035	28%	\$ 63.136.165	22%	\$ 49.512.166	16%	\$ 36.232.042	11%	\$ 23.250.673	7%
31 CAPITAL SOCIAL	\$ 177.157.089	65%	\$ 45.554.680	16%	\$ 30.369.787	10%	\$ 15.184.893	5%	\$ 0	0%
36 RESULTADOS DEL EJERCICIO	\$ 18.899.206	7%	\$ 24.998.837	9%	\$ 29.904.791	10%	\$ 36.163.845	11%	\$ 43.736.659	12%
UTILIDADES ACUMULADAS	\$ 0	0%	\$ 18.899.206	7%	\$ 43.898.043	15%	\$ 73.802.834	23%	\$ 109.966.679	31%
0 TOTAL PATRIMONIO	\$ 196.056.295	72%	\$ 221.055.133	78%	\$ 250.959.924	84%	\$ 287.123.769	89%	\$ 330.860.428	93%
0 TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 272.550.330	100%	\$ 284.191.298	100%	\$ 300.472.090	100%	\$ 323.355.811	100%	\$ 354.111.101	100%

Fuente: Cámara de Comercio del Cauca-plantilla financiera servicios 2017

En el análisis vertical de la empresa que parte año #1 en el total de los activos la mayor parte está representada en los activos corrientes lo que podría estar generando capital ocioso por generar baja utilidad. Por ende se ve la necesidad de invertir en activos no corrientes ya que estos generan una mayor utilidad o generaría mayores beneficios económicos.

En cuanto al total del pasivo del año #1 la mayor parte está en obligaciones a largo plazo lo que se puede interpretar en cierta medida como una estrategia para pagarle impuestos a la DIAN.

15.15 Indicadores de liquidez

La siguiente tabla representa una serie de indicadores en periodo de 1 a 5 años.

Tabla 37.Indicadores de Liquidez

INDICADORES DE LIQUIDEZ					
INDICADOR	Años				
	1	2	3	4	5
Razón corriente o circulante	14,75	13,91	13,66	13,54	13,60
Capital de trabajo neto \$	\$ 216.588.311	\$ 226.997.825	\$ 242.313.292	\$ 263.887.814	\$ 293.035.150
INDICADORES DE APROVECHAMIENTO DE RECURSOS					
INDICADOR	Años				
	1	2	3	4	5
Rotación de activo corriente o circulante (# Veces)	1,06	1,08	1,06	1,04	1,00
Rotación del activo fijo(# veces)	6,12	6,69	7,13	7,69	8,34
Rotación del activo total (# veces)	0,90	0,93	0,93	0,91	0,89
INDICADORES DE ESTRUCTURA O ENDEUDAMIENTO					
INDICADOR	Años				
	1	2	3	4	5
Índice de endeudamiento financiero (%)	22,29	14,81	9,09	3,89	3,67
Índice de endeudamiento. C.P (%)	21	28	39	58	100
Índice de endeudamiento. A L.P (%)	94,22	93,81	93,63	93,49	93,43
Índice de cobertura .de inter.(# veces)	2,80	3,98	5,75	9,61	21,83
Índice de participación patrimonial (leverage)	0,39	0,29	0,20	0,13	0,07
Razón deuda o nivel de endeudamiento	0,28	0,22	0,16	0,11	0,07
INDICADORES DE RENTABILIDAD					
INDICADOR	Años				
	1	2	3	4	5
1.Índice de rendimiento bruto en ventas (%)	15,6	17,0	17,5	18,3	19,3
2.Índice de rendimiento operativo en ventas (%)	14,74	15,56	16,06	16,88	17,95
3.Índice de rendimiento neto en ventas (%)	9,48	11,64	13,27	15,12	17,12
4.Índice de rendimiento patrimonial (%)	11,90	13,96	14,71	15,55	16,32
5.Índice de rendimiento del activo total (%)	8,56	10,86	12,29	13,81	15,25

Fuente: Cámara de Comercio del Cauca-plantilla financiera servicios 2017

La anterior tabla muestra que los indicadores de liquidez tienen la suficiente caja para responder a las obligaciones a corto plazo, su razón corriente así lo indica donde se encuentra los activos por encima de los pasivos, lo que indica que se va a manejar una liquidez importante para solventar las necesidades del corto plazo.

15.16 Flujo de fondos del proyecto

La siguiente tabla representa el flujo de caja proyectado del proyecto.

Tabla 38.Flujo de Fondos

FLUJO DE FONDOS DEL PROYECTO (PESOS)							
CONCEPTO	INVER. INICIAL	OPERACIÓN					
		0	1	2	3	4	5
Ingresos							
Saldo inicial	\$ -	\$ 212.873.998	\$ 236.801.921	\$ 267.252.308	\$ 304.274.822	\$ 349.517.387	
+ Ventas de contado	\$ -	\$ 246.231.752	\$ 265.043.858	\$ 278.296.050	\$ 295.278.832	\$ 315.338.411	
+ Aporte socios	\$ 177.157.089						
+ Creditos de financiacion	\$ 75.924.467						
Total Ingresos en Efectivo	\$ 253.081.556	\$ 459.105.750	\$ 501.845.779	\$ 545.548.358	\$ 599.553.654	\$ 664.855.798	
- Inversiones fijas	\$ (40.207.558)						
- Costos							
- Costos fijos y variables		\$ (207.770.092)	\$ (220.023.415)	\$ (229.654.253)	\$ (241.317.675)	\$ (254.419.110)	
- Gastos administración		\$ (459.000)	\$ (2.019.585)	\$ (2.114.324)	\$ (2.232.572)	\$ (2.369.101)	
- Gastos Generales de Ventas		\$ (1.710.000)	\$ (1.769.850)	\$ (1.831.795)	\$ (1.897.739)	\$ (1.962.262)	
-intereses		\$ (12.960.306)	\$ (10.368.245)	\$ (7.776.184)	\$ (5.184.123)	\$ (2.592.061)	
Ganancias Gravadas		\$ 236.206.351	\$ 267.664.683	\$ 304.171.803	\$ 348.921.544	\$ 403.513.263	
- Impuestos							
Imporenta							
industria y Ccio		\$ -	\$ (1.603.515)	\$ (1.683.691)	\$ (1.786.437)	\$ (1.907.797)	
+ Valor residual capital de trabajo							
+ Valor residual (Activo fijos)							
Ganancias netas		\$ 236.206.351	\$ 266.061.168	\$ 302.488.112	\$ 347.135.107	\$ 401.605.465	
(+) Depreciación		\$ 595.570	\$ 1.191.140	\$ 1.786.710	\$ 2.382.280	\$ 2.977.850	
(+) Amortización		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
(-) Costo de inversiones y reversiones							
Saldo final de caja	\$ 212.873.998	\$ 236.801.921	\$ 267.252.308	\$ 304.274.822	\$ 349.517.387	\$ 404.583.315	
FLUJO DE EFECTIVO NETO	\$ (253.081.556)	\$ 236.801.921	\$ 267.252.308	\$ 304.274.822	\$ 349.517.387	\$ 404.583.315	

Fuente: Cámara de Comercio del Cauca-plantilla financiera servicios 2017

La anterior tabla muestra los saldos finales obtenidos en el flujo de efectivo neto.

15.17 Indicadores de evaluación económica

La siguiente tabla presenta la estimación de la viabilidad con los indicadores financieros.

Tabla 39. Indicadores de evaluación económica.

INDICADORES DE EVALUACION ECONOMICA=						
FLUJO DE CAJA PROYECTADO	\$ (253.081.556)	\$ 236.801.921	\$ 267.252.308	\$ 304.274.822	\$ 349.517.387	\$ 404.583.315
ACUMULADO SIN TASA DE OPORTUNIDAD		\$ (16.279.635)	\$ 250.972.673	\$ 555.247.495	\$ 904.764.882	\$ 1.309.348.198
FLUJOS NETOS A VP	\$ (253.081.556)	\$ 182.687.930	\$ 159.063.571	\$ 139.713.996	\$ 123.813.304	\$ 110.568.427
ACUMULADO CON TASA DE OPORTUNIDAD		(\$ 70.393.627)	\$ 88.669.945	\$ 228.383.941	\$ 352.197.245	\$ 462.765.672
Para calcular la tasa de oportunidad del negocio, es recomendable el uso del WACC	RENTABILIDAD ESPERADA POR EL INVERSIONISTA=		35%			
	WACC= TASA OPORTUNIDAD(TIO) =		29,62%			
	FORMULA VPN =		\$462.765.672			
	MANUAL VPN=		\$462.765.672			
	TIR=		102%	Efectivo anual		
	TASA RI=		15%			
	TIRM=		52%	Efectivo anual		
	PB=		1,1	Años (Sin tasa de oportunidad)		
		DPB=		1,4	Años (Con la tasa de oportunidad)	

Fuente: Cámara de Comercio del Cauca-plantilla financiera servicios 2017

Como lo muestra la tabla se tiene estimado un VALOR PRESENTE NETO DE \$462.765.672 millones lo cual representa que se está generando riqueza para la empresa.

La TASA INTERNA DE RETORNO es de 102% es la tasa mínima a la que se debe invertir donde no se gana ni se pierde la inversión con esta tasa de rendimiento.

Por otra parte, el tiempo para recuperar la inversión sin tasa de oportunidad es de 1.1 años, así mismo el tiempo estimado para recuperar la inversión con tasa de oportunidad es de 1.4 años.

16 CONCLUSIONES

- La ubicación geográfica de Santander de Quilichao, representa una ventaja estratégica para la serviteca, ya que su localización constituye un eje comercial importante del sur-occidente colombiano.
- El orden público o la inseguridad se presenta como una dificultad que puede afectar el normal desempeño de la actividad económica del proyecto.
- Con el estudio de mercado se logró establecer que la competencia no es fuerte debido a la insatisfacción del servicio, así que se necesita establecer elementos diferenciadores que generen ventajas frente a las otras servitecas. Además se encontró que la empresa debe prestar un servicio adicional como es el servicio eléctrico.
- En el estudio de mercado, se determina la aceptación de los servicios por parte de los clientes potenciales, ya que el 94% de la población encuestada si utilizaría los servicios de una nueva serviteca en Santander de Quilichao.
- En el estudio administrativo, se establece el direccionamiento de la serviteca, lo que es esencial para llevar acabo el cumplimiento de las estrategias para alcanzar las metas. Asimismo permite conocer la estructura organizacional, los perfiles y funciones del personal que requiere la nueva empresa, para así poder llevar un adecuado control y cumplimiento de las normas internas.
- La tecnología utilizada y el control adecuado en los procesos permitirán prestar un óptimo servicio, que a su vez contribuye a generar confianza entre sus clientes y posicionar la empresa.
- La serviteca se caracterizará por ser una empresa constituida como Sociedad por Acciones Simplificadas (S.A.S), la cual será establecida por dos socios, con aportes iguales que constituyen el 70% y el 30% restante será financiado.

- La empresa contribuirá a la disminución del desempleo en Santander de Quilichao, debido a que generará cinco nuevos empleos directos que aportan al desarrollo.
- Al finalizar el proyecto de estudio de factibilidad para la creación de una serviteca en el municipio de Santander de Quilichao-Cauca, se puede concluir que es una idea de negocio de gran viabilidad como lo demuestran los indicadores presentados en la evaluación financiera y los resultados de TIR y VPN.
- La serviteca superior Quilichao como unidad de negocio presenta un gran atractivo de recuperación de la inversión, ya que en un corto tiempo representado en 1.4 años se habrá rescatado la totalidad de los recursos económicos invertidos

17 BIBLIOGRAFÍA

ACTIVA, Servicios Financieros. Estudios sectoriales. El sector de autopartes en Colombia 2015-2016. Edición abril 2016. Medellín. Disponible en: http://aktiva.com.co/blog/Estudios%20sectoriales/2016/sector%20autopartes_abril_2016.pdf

ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTANDER DE QUILICHAO. Plan de desarrollo 2016 – 2019 [en línea]. 2016.[Citado 21-oct-2017] Disponible en internet: <http://santanderdequilichao-cauca.gov.co/Transparencia/PlaneacionGestionControl/ACUERDO%2010%20DE%202016%20-%20ADOPTA%20EL%20PLAN%20DE%20DESARROLLO%202016-2019,%20SANTANDER%20DE%20QUILICHAO,%20COMPROMISO%20DE%20TODOS.pdf>

ANDEMOS. Informe sector automotor septiembre 2017. [En línea] 2017. [Citado 23-dic-2017]. Disponible en internet: <http://www.andemos.org/index.php/2017/10/02/andemos-informe-sector-automotor-septiembre-2017/>

ANDRADE, Simón. Diccionario de Economía, Tercera Edición, Editorial Andrade, 2005, Pág. 258.

ARIAS, Fidias. El proyecto de investigación. Proyecto factible. 5° ed. Venezuela. 2006. Pag 134. Disponible [en línea] <http://tesisdeinvestig.blogspot.com.co/2011/07/proyecto-factible.html>

BANCO MUNDIAL. Perspectivas económicas mundiales 2017. Tomado y disponible en: <http://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2017/06/06/global-growth-set-to-strengthen-to-2-7-percent-as-outlook-brightens>

Castillo, Alicia. Emprendedores como creadores de riqueza y desarrollo regional: Estado del arte en la enseñanza del emprendimiento, 1999

CHIAVENATO, Idalberto. Iniciación a la Organización y Técnica Comercial. Ed Mc Graw Hill.1993. Pág. 4

CLAVIJO, Sergio. Sector vehículos: desempeño en 2017 y perspectivas. [En línea]. En LA REPUBLICA. Bogotá D.C. 21, febrero de 2018. Párr. 9. [Consultado: 25 de febrero de 2018]. Disponible en internet: <https://www.larepublica.co/analisis/sergio-clavijo-500041/sector-vehiculos-desempeno-en-2017-y-perspectivas-2601408>

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1258. (05, diciembre, 2008). Por medio de la cual se crea la sociedad por acciones simplificadas y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial. Bogotá, D.C., 2008. No 47.194.

DAMA. Oportunidades de producción más limpia en el sector de servicio automotriz. Pag 9. Disponible [en línea] <http://www.ambientebogota.gov.co/documents/24732/3988003/Oportunidades+de+producci%C3%B3n+mas+limia+en+el+sector+de+servicio+automotriz.pdf>

FERNÁNDEZ, Esteban. Administración de empresas. Un enfoque interdisciplinar. España. Ed Paraninfo. Pag 21. Disponible [en línea]

https://books.google.com.co/books?id=HgnZlxbpJY0C&printsec=frontcover&dq=administracion+de+empresas&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Fleitman, Jack. Negocios exitosos. Como empezar, administrar y operar eficientemente un negocio. Ed McGraw-Hill. 2000. Disponible [en línea] http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/laex/loranca_r_ra/capitulo3.pdf

GOBERNACION DEL CAUCA. Línea base de indicadores socioeconómicos. Diagnósticos de condiciones sociales y económicas-municipio de Santander de Quilichao. [En línea] 2017. [Citado 06-dic-2017]. Disponible en internet: http://www.cauca.gov.co/sites/default/files/informes/santander_de_quilichao.pdf

MENDEZ, Carlos. Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales. México. Ed Limusa. 2013. Pag 249-250.

PALLARES, Zoilo; ROMERO, Diego y HERRERA, Manuel. Hacer Empresa: Un Reto. Ed Fondo Editorial Nueva Empresa, cuarta edición, 2005, Pág. 41

PONCE, Humberto. La matriz foda. En: Alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones. Enero-junio, 2007. VOL. 12, NUM. 1: 113-130. Disponible en internet: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29212108>

REVISTA DINERO. Fondo Monetario mejoró proyección de PIB para Colombia en 2018. Disponible en: <http://www.dinero.com/economia/articulo/fmi-mejora-proyeccion-de-pib-en-colombia-para-2018/254579>

RIVERA, Francisco; HERNANDEZ, Gisel. Administración de proyectos-guía para el aprendizaje. Editorial Pearson educación, México 2010. Pag 47

ROSALES, Francisco. Estudio técnico-económico de la conversión a la producción ecológica. México. 2005. Disponible. [En línea]
[http://www.ucipfg.com/Repositorio/MIA/MIA-01/BLOQUE-ACADEMICO/Unidad2/lecturas/Capitulo del Estudio Tecnico.pdf](http://www.ucipfg.com/Repositorio/MIA/MIA-01/BLOQUE-ACADEMICO/Unidad2/lecturas/Capitulo_del_Estudio_Tecnico.pdf)

SAMPIERI, Roberto. Metodología de la investigación. 2ª. Ed. McGraw-Hill. México, D.F., 2001

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN. Análisis del sector mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos. [Citado 09-dic-2017]. Disponible en internet:
[https://www.unp.gov.co/la-unp/LICITACIONES%20Y%20CONTRATACIONES%202016/DA PROCESO 16-18-5231667 211001041 20026605.pdf](https://www.unp.gov.co/la-unp/LICITACIONES%20Y%20CONTRATACIONES%202016/DA_PROCESO_16-18-5231667_211001041_20026605.pdf)

VARELA, Rodrigo. Innovación empresarial- arte y ciencia en la creación de empresas. Ed prentice hall, 2001, P. 160

VARELA, Rodrigo; “innovación empresarial, arte y ciencia en la creación de empresa”; 3ra edición; Pearson educación de Colombia, Ltda., 2008. Pag 330.

VARELA, Rodrigo. Evaluación económica de proyectos de inversión. 6° ed. Grupo editorial Iberoamericana. 1997. Disponible [en línea]
<http://estudiodefacticibilidadyproyectos.blogspot.com.co/2010/09/facticibilidad-y-viabilidad.html>

ANEXOS

ANEXO A: Formato de la encuesta



ENCUESTA DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA SERVITECA PARA VEHICULOS AUTOMOTORES EN EL MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO

El objetivo de esta encuesta es recopilar información para conocer con qué frecuencia se utilizan los servicios y productos que ofrece una serviteca.

Para hacer fácil la identificación de los servicios y productos más requeridos, se presenta la siguiente tabla:

SERVICIOS/PRODUCTOS
Alineación
Balanceo
Cambio de aceite
Lavada
Aceite

Marque con una **X**, la respuesta de su preferencia.

1. Género: M ____ F ____ 1.1 Estrato al que pertenece: 1 ____ 2 ____ 3 ____ 4 ____ 5 ____

2. Rango de edad en que usted se encuentra:

Entre 18- 25 años ____ Entre 26- 33 años ____ Entre 34- 41 años ____ Mas de 41 años ____

3. Tipo de vehículo automotor que tiene:

Automóvil ____ Camioneta ____

4. En qué municipio o ciudad, utiliza usted los servicios de las serviteca para su vehículo:

Sder de Quilichao___ Jamundí___ Cali___ Otro/cual _____ No lo utiliza ___

5. Con que frecuencia compra o adquiere algunos de estos productos o servicios para su vehículo:

PRODUCTO/SERVICIO	CADA 3 MESES	CADA 5 MESES	CADA AÑO	CADA 2 AÑOS	OTRO/CUAL
ALINEACIÓN					
BALANCEO					
LAVADO					
CAMBIO DE ACEITE					

6. En qué lugar de Santander de Quilichao, adquiere usted los servicios o productos para su Vehículo:

Auto Spa _____
Carwash _____
Cooperativa Covatrans _____
Concecionarios Cali _____

7. Cuanto paga ud por el servicio de alineacion:

Entre 20.000-30.000___ Entre 31.000-40.000___ Mas de 40.000___

8. Cuanto paga usted por el servicio de balanceo:

Entre 15.000-25.000___ Entre 26.000-35.000___ Mas de 35.000 ___

9. Cuanto paga ud por el servicio de cambio de aceite y filtro de aceite:

Entre 50.000-80.000___ Entre 81000-110.000___ Mas de 110.000___

10. Como califica usted el servicio de las servitecas de vehículos en el municipio de Santander de Quilichao; en una escala de 1 a 5, siendo 1 baja y 5 alto:

1___ 2___ 3___ 4___ 5___

Preguntas 11 y 12; si su respuesta en la pregunta 11 es **SI**, por favor contestar la pregunta 12, si por el contrario la respuesta en la pregunta 11 es **NO**, omitir la pregunta 12.

11. Utilizaría usted los productos y servicio de una nueva serviteca en Santander de Quilichao:

SI ____ NO ____

12. Si hubiera una nueva serviteca en el municipio de Santander de Quilichao, que productos o servicios desearía encontrar:

Latonería y pintura ____

Servicio eléctrico ____

Polarizado ____

Parqueadero ____

Jornada continúa ____

ANEXO B: Ficha técnica de la encuesta

TABULACION Y ANALISIS DE LA ENCUESTA A POBLACION OBJETIVA DE LA SERVITECA SUPERIOR QUILICHAO.	
POBLACION EN LA EDAD DE 18 AÑOS EN ADELANTE PROPIETARIO Y/O CONDUCTOR DE VEHICULO AUTOMOTOR DE LOS ESTRATOS 1,2,3, Y 4 EN EL CASCO URBANO DE SANTANDER DE QUILICHAO	
Elemento	Poblacion en la edad de 18 años en adelante que sea propietario y/o conductor de vehiculo automotor de los estratos 1,2,3, Y 4 de la zona urbana de Santander de Quilichao.
Número de familias	1500
Fecha	Noviembre 2017- enero 2018
Nivel de confianza	Nivel de confianza del 96% y error + 7%
Técnica de recolección de Datos	Aplicación invidual de la encuesta
Muestra	173
Objetivo de la encuesta	Validar el mercado para la prestación del servicio de la serviteca para vehiculos automotores.
CALCULO DE TAMAÑO DE UNA MUESTRA	
Margen de error	7%
Tamaño de la población	1500
TAMAÑO DE LA MUESTRA PARA No. 96%	173