



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Proyecto de Investigación previo a la
obtención del título de Ingeniera en Gestión
Empresarial

TEMA:

**“PLAN DE INVERSIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DEL
SERVICIO DE TALLERES DE COLISIÓN Y SU INFLUENCIA EN
LA POSTVENTA DE LA EMPRESA AUTOMOTORES
LATINOAMERICANOS S.A. AUTOLASA, CANTÓN QUEVEDO,
PERÍODO 2015 – 2016”**

AUTORA:

KERLY TAMARA MACIAS AROCA

DIRECTOR:

ING. EDGAR JAVIER MUÑOZ MURILLO. MSC

QUEVEDO – ECUADOR

2015

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, MACIAS AROCA KERLY TAMARA, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondiente a este trabajo, según lo establecido por la Ley de propiedad intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

f. _____

MACIAS AROCA KERLY TAMARA

C.I: 1206741645

AUTORA

CERTIFICACIÓN

El suscrito ING. EDGAR JAVIER MUÑOZ MURILLO. MSC., Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la Srta. Egresada MACIAS AROCA KERLY TAMARA, realizó el proyecto de investigación titulado **“PLAN DE INVERSIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE TALLERES DE COLISIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA POSTVENTA DE LA EMPRESA AUTOMOTORES LATINOAMERICANOS S.A. AUTOLASA, CANTÓN QUEVEDO, PERÍODO 2015 – 2016”**, bajo mi dirección, cumpliendo con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

ING. EDGAR JAVIER MUÑOZ MURILLO. MSC
DIRECTOR DE TESIS



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

“PLAN DE INVERSIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE TALLERES DE COLISIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA POSTVENTA DE LA EMPRESA AUTOMOTORES LATINOAMERICANOS S.A. AUTOLASA, CANTÓN QUEVEDO, PERÍODO 2015 – 2016”

Presentado al Honorable Consejo Directivo como requisito previo a la obtención del título de Ingeniera en Gestión Empresarial

APROBADO

Econ. Roger Yela Burgos, M.Sc
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Ing. Gina Rendón Guerra, M.Sc
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Ing. Juan Carlos Cano Intriago, M.Sc
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

QUEVEDO – ECUADOR

2015

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, en cuyas aulas los maestros nos dieron todo de sí para crecer en conocimientos.

A las autoridades de la Universidad.

A todos los docentes que conforman la Facultad de Ciencias Empresariales, carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial

Ing. Edgar Javier Muñoz Murillo. MSC. Director de Tesis.

A todas y cada una de las personas que de una u otra manera me brindaron su apoyo y ayuda para la realización de esta investigación

Kerly

DEDICATORIA

En especial a Dios por brindarme la oportunidad de vivir, dándome las fuerzas necesarias ya que se requiere de mucha perseverancia para alcanzar nuestras metas.

Mi madre, Gina Aroca, quien con su cariño y apoyo permanente me supo guiar y conducir hacia los objetivos de superación y con su ejemplo a superarme como persona y profesional.

Mi Padre, Mory Macías, que con su cariño y guía supo brindarme todo su apoyo incondicional para alcanzar mis sueños de profesional.

Mis hermanos, Kleber y Carlos, quienes les permita como fuente de inspiración para la culminación de sus proyecto a futuro.

Mi esposo Marcos Pérez, de forma especial por ser una persona que me ha tenido paciencia y brindado comprensión y amor durante esta etapa profesional.

Mis amigos, por apoyarme moralmente y colaborar en el presente estudio.

Kerly

ÍNDICE GENERAL

| Contenido | Pág. |
|-----------------------------------------------------|----------|
| PORTADA..... | i |
| CERTIFICACIÓN..... | ii |
| AUTORÍA..... | iii |
| TRIBUNAL..... | iv |
| AGRADECIMIENTO..... | v |
| DEDICATORIA..... | vi |
| INDICE GENERAL..... | vii |
| INDICE DE CUADROS..... | xiii |
| INDICE DE CUADROS..... | xiii |
| INDICE DE CUADROS..... | xiii |
| RESUMEN EJECUTIVO..... | xiv |
| ABSTRAC..... | xv |
| DUBLIN CORE..... | xvi |
| I. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN..... | 1 |
| 1.1. Introducción..... | 2 |
| 1.2. Problematización..... | 3 |
| 1.2.1. Planteamiento del Problema..... | 3 |
| 1.2.2. Diagnostico (CAUSAS – EFECTOS)..... | 3 |
| 1.2.2.1. Pronóstico..... | 3 |
| 1.2.2.2. Control de pronóstico..... | 4 |
| 1.2.3. Formulación del problema..... | 4 |
| 1.2.4. Sistematización del problema..... | 4 |
| 1.3. Justificación..... | 5 |
| 1.4. Objetivo..... | 6 |
| 1.4.1. Objetivo General..... | 6 |
| 1.4.2. Objetivos Específicos..... | 6 |
| 1.5. Hipótesis... .. | 7 |
| 1.4.1. Hipótesis General..... | 7 |
| 1.4.2. Hipótesis Específicos..... | 7 |

| | | |
|------------|-------------------------------------------------|----------|
| II. | MARCO TEORICO DE LA INVESTIGACIÓN | 8 |
| 2.1. | Fundamentación teórica..... | 9 |
| 2.1.1 | Proyecto de inversión..... | 9 |
| 2.1.1.1. | Finalidades de los proyectos de inversión | 9 |
| 2.1.1.2. | Orígenes de los proyectos de inversión | 10 |
| 2.1.1.3. | Características del plan de inversión | 11 |
| 2.1.2. | Estudio de mercado | 12 |
| 2.1.3. | Estudio técnico..... | 13 |
| 2.1.3.1. | Localización del proyecto..... | 13 |
| 2.1.4. | Estudio económico..... | 14 |
| 2.1.5. | Estudio financiero..... | 15 |
| 2.1.6. | Servicio al cliente | 16 |
| 2.1.6.1 | Tipos de atención..... | 16 |
| 2.1.6.2 | Característica del servicio al cliente | 16 |
| 2.2. | Fundamentación conceptual | 17 |
| 2.2.1 | Estudio de factibilidad | 17 |
| 2.2.2 | Producto..... | 17 |
| 2.2.3 | Demanda..... | 17 |
| 2.2.4 | Muestro | 17 |
| 2.2.5 | Oferta | 18 |
| 2.2.6 | Precio | 18 |
| 2.2.7 | Estudio técnico..... | 18 |
| 2.2.8 | Tamaño..... | 18 |
| 2.2.9 | Localización | 19 |
| 2.2.10 | Inversión..... | 19 |
| 2.2.11 | Costos..... | 19 |
| 2.2.12 | Costos fijos..... | 19 |
| 2.2.13 | Costos variables..... | 20 |
| 2.2.14 | Ingreso | 20 |
| 2.2.15 | Depreciación | 20 |
| 2.2.16 | Capital de trabajo | 21 |
| 2.2.17 | Evaluación financiero | 21 |
| 2.2.18 | Flujo de fondos..... | 21 |

| | | |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.2.19 | Valor actual neto | 22 |
| 2.2.20 | Recuperación del capital | 22 |
| 2.3. | Fundamentación legal..... | 22 |
| 2.3.1 | Código de la producción | 22 |
| III. | METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN | 24 |
| 3.1. | Materiales y métodos | 25 |
| 3.1.1 | Materiales y equipos | 25 |
| 3.1.2. | Métodos de investigación..... | 25 |
| 3.1.2.1. | Método inductivo | 25 |
| 3.1.2.2. | Método deductivo..... | 25 |
| 3.1.2.3. | Método analítico..... | 25 |
| 3.2. | Técnicas e instrumento de investigación | 26 |
| 3.2.1. | Encuestas | 26 |
| 3.2.2. | Entrevista | 26 |
| 3.3. | Fuentes | 26 |
| 3.3.1. | Primaria..... | 26 |
| 3.3.2. | Secundaria..... | 26 |
| 3.4. | Población y muestra..... | 27 |
| 3.4.1. | Población | 27 |
| 3.4.2. | Muestra | 27 |
| IV. | RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 28 |
| 4.1. | Resultados..... | 29 |
| 4.1.1. | Estudio de mercado..... | 29 |
| 4.1.1.1. | Resultados de las encuestas a los clientes de AUTOLASA..... | 29 |
| 4.1.1.2. | Entrevista al Gerente de la empresa AUTOLASA del cantón Quevedo Sr. Patricio Rivadeneira | 39 |
| 4.1.1.3. | Discusión | 40 |
| 4.1.1.4. | Demanda actual..... | 41 |
| 4.1.1.5. | Demanda futura | 41 |
| 4.1.1.6. | Oferta actual y futura..... | 41 |
| 4.1.1.7. | Demanda insatisfecha..... | 42 |

| | | |
|-------------|----------------------------------------------------------|-----------|
| 4.1.1.8. | Logo de la empresa | 42 |
| 4.1.1.9. | Canal de distribución del servicio..... | 42 |
| 4.1.1.10. | Descripción del cliente | 43 |
| 4.1.1.11. | Servicio del taller de colisión | 43 |
| 4.1.1.12. | Precio..... | 44 |
| 4.1.2. | Estudio técnico..... | 44 |
| 4.1.2.1. | Localización. | 44 |
| 4.1.2.2. | Misión y visión..... | 46 |
| 4.1.2.3. | Valores empresariales. | 47 |
| 4.1.2.4. | Distribución del taller de colisión..... | 48 |
| 4.1.2.5. | Flujograma de los procesos en el taller de colisión..... | 49 |
| 4.1.2.6. | Organigrama. | 52 |
| 4.1.3. | Estudio económico..... | 53 |
| 4.1.3.1. | Inversiones..... | 53 |
| 4.1.3.2. | Financiamiento..... | 55 |
| 4.1.3.3. | Depreciaciones | 56 |
| 4.1.3.4. | Ingresos. | 56 |
| 4.1.3.5. | Egresos..... | 57 |
| 4.1.3.6. | Estado de pérdidas y ganancias. | 58 |
| 4.1.3.7. | Flujo de efectivo..... | 59 |
| 4.1.4. | Estudio Financiero. | 60 |
| 4.1.4.1. | Valor Actual Neto (VAN). | 60 |
| 4.1.4.2. | Tasa Interna de Retorno (TIR). | 60 |
| 4.1.4.3. | Relación Beneficio Costo (B/C)..... | 60 |
| V. | CONCLUSIONES RECOMENDACIONES | 62 |
| 5.1. | Conclusiones..... | 63 |
| 5.2. | Recomendaciones..... | 64 |
| VI. | BIBLIOGRAFÍA | 65 |
| 6.1. | Literatura Citada..... | 66 |
| VII. | ANEXOS | 73 |

ÍNDICE DE CUADROS

| | Pág. |
|-----------------------------------------------------------|-------------|
| 1. Infraestructura necesaria | 29 |
| 2. Tiempos siendo cliente | 30 |
| 3. Calificación del servicio del taller de colisión | 31 |
| 4. Calificados técnicos del taller | 32 |
| 5. Infraestructura necesaria del taller de colisión | 33 |
| 6. Inversión en tecnología en AUTOLASA | 34 |
| 7. Realización de un plan de inversión..... | 35 |
| 8. Área del taller de colisión que se debe invertir..... | 36 |
| 9. Servicio al cliente | 37 |
| 10. Implementación de un plan de inversión..... | 38 |
| 11. Entrevista al Gerente de la empresa AUTOLASA..... | 39 |
| 12. Demanda futura | 41 |
| 13. Demanda insatisfecha..... | 42 |
| 14. Precio..... | 44 |
| 15. Maquinaria y equipo | 53 |
| 16. Equipo de computación..... | 53 |
| 17. Equipo de oficina..... | 54 |
| 18. Muebles y enseres | 54 |
| 19. Activos diferidos | 54 |
| 20. Capital de trabajo | 55 |
| 21. Inversión total..... | 55 |
| 22. Financiamiento..... | 55 |
| 23. Depreciaciones | 56 |
| 24. Ingresos | 56 |
| 25. Egresos..... | 57 |
| 26. Estado de pérdidas y ganancias | 58 |
| 27. Flujo de efectivo | 59 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | Pág. |
|-----------------------------------------------------------|-------------|
| 1. Infraestructura necesaria..... | 29 |
| 2. Periodo siendo cliente | 30 |
| 3. Calificación del servicio del taller de colisión..... | 31 |
| 4. Calificados técnicos del taller | 32 |
| 5. Infraestructura necesaria del taller de colisión | 33 |
| 6. Inversión en tecnología en AUTOLOSA..... | 34 |
| 7. Realización de un plan de inversión..... | 35 |
| 8. Área del taller de colisión que se debe invertir..... | 36 |
| 9. Servicio al cliente | 37 |
| 10. Implementación de un plan de inversión | 38 |
| 11. Logo de la empresa | 42 |
| 12. Macrolocalización..... | 45 |
| 13. Microlocalización..... | 46 |
| 14. Distribución del taller de colisión... .. | 48 |
| 15. Flujograma de recepción del vehículo | 49 |
| 16. Flujograma de enderezada del vehículo | 49 |
| 17. Flujograma de pintura del vehículo | 49 |
| 18. Organigrama | 50 |

ANEXOS

| Anexos | Pág. |
|--------------------------|------|
| 1. Encuestas | 70 |
| 2. Entrevista | 72 |
| 3. Estudio de Campo..... | 73 |
| 4. Equipos..... | 75 |

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación se basó en realizar un Plan de Inversión para al mejoramiento del servicio de talleres de colisión de la empresa Autolasa en el Cantón Quevedo, período 2015 – 2016. Actualmente AUTOLASA cuenta con una población 150 clientes lo cual hace primordial realizar un plan de inversión

Para encontrar la viabilidad del plan de inversión se recurrió a realizar cuatros estudios los cuales son: estudio de mercados, estudio técnico, estudio económico, y estudio financiero, los mismos que darán la información necesaria para la toma de decisiones.

A continuación daremos a conocer lo encontrado en cada estudio.

Mediante la realización del estudio de mercado realizado en a los clientes de AUTOLASA, se determinó que el 37% de los clientes encuestados expresaron que el servicio que brinda el taller de colisión de la empresa automotores latinoamericana es bueno, además el 74% de los mismos cliente manifestaron que si están de acuerdo que la empresa realice un plan de inversión en el taller de colisión para así mejorar el servicio

El estudio económico se determinó que para la puesta de marcha del proyecto es necesario tener una inversión de \$ 119.903.80, lo cuales serán financiado 70% por un préstamo bancario a una tasa de interés del 10.5% a 5 años plazos. El proyecto generara para el primero año una utilidad de 16.523.89 aumentando para los años siguientes

Con el estudio financiero se obtuvo que el proyecto es viable debido que el VAN es positivo \$ **60.517.71**; la TIR es de **28%** y la relación B/C generar una ganancia de treinta y siete centavos por cada dólar invertido

ABSTRAC

This research is based on making an investment plan for the improvement of service collision centers Autolasa company in Canton Quevedo, 2015 – 2016. Currently AUTOLASA has a population of 150 clients which makes primordial make an investment plan

To find the viability of the investment plan was used to conduct four studies which are: market research, technical studies, economic analysis and financial study that will give them the information necessary for decision-making

Then we will present the findings in each study

By conducting market research conducted in customers AUTOLASA was determined that 37% of customers surveyed said that the service provided by the workshop collision of Latin American automotive business is good, plus 74% thereof customer stated that if they agree the company to make an investment plan in the collision shop to improve the service

The economic study was determined that for the setting up of the project is necessary to have an investment of \$ 119.903.80, which will be funded at 70% for a bank loan at an interest rate of 10.5% at 5 years time. The project generated for the first year a profit of 16.523.89 increase for subsequent years

With financial study was obtained that the project is feasible because the NPV is positive \$ 60.517.71; IRR is 28% and the B / C ratio generate a profit of thirty-seven cents for every dollar spent

| (DUBLIN CORE) ESQUEMAS DE CODIFICACIÓN | | | |
|-----------------------------------------------|----------------------------------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Título/Title | M | Plan de inversión para al mejoramiento del servicio de talleres de colisión de la empresa Autolasa en el Cantón Quevedo, Periodo 2015 – 2016 |
| 2. | Creador/Creator | M | Kerly Tamara Macías |
| 3. | Materia/Subject | M | Ciencias Empresariales; Ingeniería en Gestión empresarial |
| 4. | Descripción/Description | M | El presente trabajo investigativo se refiere a un plan de inversión para el mejoramiento del servicio de talleres de colisión de la empresa Autolasa en el Cantón Quevedo, Periodo 2015 – 2016 |
| 5. | Editor/Publisher | M | Facultad de Ciencias Empresariales; Carrera |
| 6. | Colaborador/Contributor | O | Ninguno. |
| 7. | Fecha / Date | M | 08/04/2015 |
| 8. | Tipo / Type | M | Tesis de Grado; Artículo. |
| 9. | Formato / Format | R | .doc MS Word 2010; .pdf |
| 10. | Identificador/ Identifier | M | http://biblioteca.uteq.ec |
| 11. | Fuente/source | O | AUTOLASA |
| 12. | Lenguaje/Lenguaje | M | Español |
| 13. | Relación/Relation | O | Ninguno |
| 14. | Cobertura/Coverage | O | Cantón Quevedo |
| 15. | Derechos / Rights | M | Ninguno |
| 16. | Audiencia/Audience | O | Tesis de Pregrado/ Bachelor Thesis. |

CAPITULO I
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. INTRODUCCIÓN

El tema de investigación desarrollado en la empresa Autolasa S.A. Agencia Quevedo, se plasma con la intención de conseguir un incremento, posicionamiento y defensa de la misma a sus clientes actuales y potenciales; a través del adecuado uso de sus recursos financieros, económico, y comercial

Es indudable la importancia que tiene el sector, para fijar lineamientos precisos, transparentes y estables, de tal forma que sirvan y se conviertan en guía u orientación de los actores públicos y privados vinculados con las actividades automotrices

La empresa desea incrementar ventas, para esto identificamos que la misma no cuenta con un plan de inversión enfocado a su servicio de talleres, de ser eficiente incrementará sus ventas gradualmente, considerando la satisfacción del cliente final; con este concepto, se pueden identificar cada uno de los sub problemas que corresponden al desarrollo de este primer problema; y la manera de interpretar cada una de las variables estudiadas, así como los objetivos que se desean conseguir enfocado todo esto a diseñar o no un plan de inversión que influya en el mejoramiento de los servicios de talleres de colisión de la empresa Autolasa del Cantón Quevedo, período 2015 – 2016

La elaboración de un plan de inversión en la empresa Autolasa S.A. indica la cuantía y la forma en que se estructura el capital para la puesta en marcha de la empresa y el desarrollo de la actividad empresarial hasta alcanzar el umbral de rentabilidad, el plan de inversión tendrá entre sus principales metas el establecimiento de políticas que se implementarán para mejorar el nivel organizacional y operable de la empresa, se establecerán objetivos alcanzables a mediano y largo plazo, además se evaluarán las actuales problemáticas que tiene la empresa

1.2. PROBLEMATIZACIÓN

1.2.1 Planteamiento del Problema

Con el objeto de encontrar soluciones a la problemática que genera ineficiencia en los talleres de colisión de la empresa Autolasa, se desarrolla un estudio pormenorizado para conocer el nivel de afectación de no poseer un adecuado plan de inversión. La gran mayoría de talleres no cuentan con un plan de inversión enfocado a generar mayor producción y no generar valores agregados, si se realiza un correcto plan de procesos se puede lograr la optimización de recursos y satisfacción del cliente

1.2.2. Diagnostico

A. Causas

- Ausencias de profesionales en el área operativa
- Escases capacitación al personal de taller de colisión
- Posición apartada entre el Taller de Colisión y Taller de Mantenimiento
- Falta de oficina administrativa en el Taller de Colisión

B. Efecto

- No se realiza un debido proceso de selección del personal
- Bajo conocimiento de actualizaciones constantes en el área al personal
- Los vehículos colisionados son entregados en el Taller de Mantenimiento
- Todos los trámites deben realizarse en el área de Mantenimiento

1.2.1.2. Pronóstico

- Personal no realiza las funciones adecuadas
- Déficit de la demanda
- Desestabilidad en la Empresa

- Clientes inconformes con el servicio

1.2.1.3. Control del Pronóstico

- Un Plan de Inversión aportará al Mejoramiento del Servicio y satisfacción en los clientes
- Estudiando el mercado se logrará un incremento de la demanda en el Servicio automotriz
- Realizando un estudio técnico ayudará si existiría una rentabilidad del propósito de inversión en la empresa
- Ejecutando un estudio financiero identificamos las proyecciones de ingresos y costos y así lograr con los objetivos de la empresa optimizando recursos

1.2.3. Formulación del Problema

¿De qué modo un Plan de Inversión influye al mejoramiento del Servicio de Talleres de Colisión de la empresa Autolasa en el Cantón Quevedo, período 2015 - 2016?

1.2.4. Sistematización del Problema

¿De qué manera un estudio de mercado influye en el incremento de la demanda del servicio automotriz en Quevedo?

¿Cómo un estudio económico interviene en las proyecciones de ingresos y costos de la empresa Autolasa?

¿Cómo una evaluación financiera permitirá saber la viabilidad del plan de inversión de la empresa Autolasa?

1.3. JUSTIFICACIÓN

Identificar en qué nivel de conocimiento se encuentra el plan de inversión, que interviene en el desarrollo de los talleres de la empresa, que provea de acciones coordinadas y estructuradas para obtener un resultado evidenciado en el cumplimiento de los objetivos, permitiendo incrementar producción, rentabilidad y ofrecer un mejor servicio y propuestas únicas de valor con bajos costos a sus clientes

Las empresas automotrices basan su éxito en un plan de inversión aplicado por sus directores, siendo fundamental para asegurar la eficiencia, la eficacia y el orden de la gestión administrativa, además de distribuir responsabilidades en cada colaborador de la empresa

El plan de inversión es creado para agregar valor, como actividad objetiva, que evalúa los procesos generales (financieros, legales, estratégicos, administrativos, operativos, gestión de riesgos, control y dirección). Concebido como una herramienta moderna de gestión, para cuidar y promover prácticas que desemboquen en una alta competitividad

La elaboración de un plan de inversión ha sido realizada con base en el presente estudio, para la empresa automotriz, Automotores Latinoamericanos Autolasa S.A. Agencia Quevedo, haciendo posible realizar gestiones de todo tipo, cumpliendo leyes y normativas del consumidor

Se ha asegurado la factibilidad de esta investigación contando con los recursos y el conocimiento necesarios para su desarrollo. Fortaleciendo el estudio financiero, técnico económico y de mercado. Considerando que un taller de pintura express será posible en tanto y en cuanto se realicen gestiones afines a los lineamientos aprobados por profesionales conforme lo requerido

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General

Establecer un Plan de Inversión para al mejoramiento del servicio de talleres de colisión de la empresa Autolasa en el Cantón Quevedo, período 2015 – 2016

1.4.2. Objetivos Específicos:

- Desarrollar un estudio de mercado que influye en el incremento de la demanda del servicio automotriz en Quevedo
- Implementar un estudio económico que intervenga en las proyecciones de ingresos y costos de la empresa Autolasa
- Determinar por medio de una evaluación financiera la viabilidad del plan de inversión de la empresa Autolasa

1.5. HIPÓTESIS

1.5.1 Hipótesis General

Un Plan de Inversión influye en el mejoramiento de los servicios de talleres de colisión de la empresa Autolasa en el Cantón Quevedo, período 2015 – 2016

1.5.2 Hipótesis Específicas:

- Un estudio de mercado influye en el incremento de la demanda que tiene una empresa prestadora de servicios automotriz en el Cantón Quevedo
- Con un estudio económico se interviene en las proyecciones de ingresos y costos de la empresa Autolasa
- Mediante una evaluación financiera se complementa la viabilidad del plan de inversión de la empresa Autolasa

CAPITULO II
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.1. Proyecto de inversión

(Meza, 2010). Un proyecto de inversión lo podemos describir como “un plan al que si se le asigna un determinado monto de capital y se le proporcionan insumos de varios tipos, podrá producir un bien o servicio útil a la sociedad. Un proyecto de inversión constituye un conjunto de acciones, que una vez implementadas, incrementan la eficiencia y distribución de un bien o servicio

Los proyectos de inversión surgen de las diferentes necesidades individuales y colectivas de las personas y se concretan con la producción de un bien o servicio, ya que son estas las que deben ser satisfechas, través de una adecuada asignación de recursos teniendo en cuenta la realidad social, cultural y política de una comunidad. No existe una sola solución a un problema o a una necesidad, por lo contrario, casi siempre se logran encontrar numerosas alternativas que pueden contribuir a resolver las dificultades o a modificar las condiciones existentes

La importancia de los proyectos radica en que se constituyen en un instrumento básico de información para la toma de decisiones de inversión, y por los efectos que pueden generar su ejecución y operación en cuanto a la solución de los problemas existentes, al desarrollo económico y social de una región o un país y en particular, por los beneficios que le puede generar a un inversionista

2.1.1. Finalidades de los proyectos de inversión

(Varela V. R., 2010). Existen múltiples finalidades para las inversiones, de las cuales se clasifican de la siguiente manera:

Inversiones de reemplazo.- Aquellas que solo implican cambiar algo que ya estaba en marcha y que se deteriora, pero que no implican mejoras en tecnologías, en capacidad de operación, en factores económicos o en formas o estrategias de operación

Inversiones de expansión.- Aquellas orientadas a crecer la capacidad productiva, a generar un nuevo producto, a enfrentar un nuevo mercado

Inversiones de modernización.- Orientadas a buscar una mejora tecnológica, una mayor tasa de producción, una mejor calidad, a permitir un mejor uso de una nueva materia prima, o a mermar el consumo energético

Inversiones estratégicas.- orientadas a dar fortalezas a la organización a largo plazo. los casos más típicos son las integraciones verticales y horizontales, las de investigación y desarrollo, las de desarrollo de personal y las de gestión tecnológica

2.1.1.2. Orígenes de los proyectos de inversión

(Meza, 2010). Los proyectos de inversión tienen varios orígenes, los cuales serán presentados a continuación:

- Satisfacción de las necesidades individuales y colectivas
- Aprovechamiento de una oportunidad de negocio. las oportunidades de negocios se dan cuando las ideas de negocio están basadas en a necesidades de la comunidad, en ventajas competitivas, cuando se visualizan los recursos humanos y físicos y cuando se cuenta con el impulso vital del inversionista que las hagan realidad
- Crecimiento del mercado en general, que produce una mayor demanda de bien o servicio

- Cambio en los gustos y preferencia de los consumidores
- cambio en los niveles de ingresos de los consumidores en el precio de los bienes y servicios
- Innovación tecnológica. Estos proyectos surgen por la necesidad de aumentar la productividad de las empresas y disminuir los costos directos para ser competitivos en el mercado tanto en precio como en calidad, por lo tanto se hace necesario el reemplazo de maquinarias y equipos obsoletos

2.1.1.3. Características del plan de inversión

- Se dan hacia el futuro.-** Lo cual implica la necesidad de hacer pronóstico de comportamiento del ambiente comercial, técnico, económico, financiero, humano, social y del sector productivo en el cual la organización y el proyecto van a desenvolverse. Pero como el futuro sigue siendo algo que no se conoce con certeza, surge de aquí la característica de toda inversión: el riesgo(Varela V. R., 2010)
- Se dan en ambiente o escenarios económicos que cambia rípa y notablemente.-** Aspectos como: modelos de desarrollo y proteccionistas, políticas gubernamentales, tratados de libre comercio, infraestructura, tienen un gran efecto en todo análisis de inversiones. Esto obliga a realizar dicho análisis sobre el concepto de ambientes dinámicos y a evaluarlo en función de escenarios que el analista debe coincidir(Varela V. R., 2010)
- Se plantea en general a largo plazo.-** Lo cual refuerza la significación de los dos puntos anteriores(Varela V. R., 2010)
- Sus efectos son muy duraderos y prácticamente irreversible.-** ya que en la mayoría de los casos la única alternativa para un mal proyecto

de inversión en reconocer la pérdida y empezar de nuevo la búsqueda de soluciones al problema original(Varela V. R., 2010)

2.1.2. Estudio de mercado

(Meza, 2010). Es un estudio de mercado, oferta y precios d un bien o servicio. El estudio de mercado requiere de análisis complejos y se constituye en la parte más crítica de la formulación de un proyecto, porque de su resultado depende el desarrollo de los demás capítulos de la formulación, es decir, ni el estudio técnico ni el estudio administrativo, y el estudio financiero se realiza5rán a menos que este muestre una demanda real o la posibilidad de venta del bien o servicio

(Mariotti, 2010).El estudio del mercado trata de determinar el espacio queocupa un bien o un servicio en un mercado específico. Por espacio seentiende

1. La necesidad que tienen los consumidores actuales y potenciales de un producto en un área delimitada.
2. También identifican las empresas productoras y las condiciones en que se está suministrando el bien.
3. Igualmente el régimen de formación del precio y de la manera como llega el producto de la empresa productora a los consumidores y usuarios.

En un estudio de factibilidad sirve como antecedente para la realización delos estudios técnicos, de ingeniería, financiera y económica para determinarla viabilidad de un negocio.

2.1.3. Estudio técnico

(Meza, 2010) El estudio técnico pretende verificar la posibilidad técnica de fabricación del producto o producción del servicio, para lograr los objetivos del proyecto. El objetivo principal de este estudio es determinar si es posible lograr producir y vender el producto o servicio con la calidad, cantidad y costo requerido, para ello es necesario identificar tecnologías, maquinarias, equipos, insumos, materias primas, procesos, recursos humanos, etc.

El estudio técnico debe ir coordinado con el estudio de mercado, pues la producción se realiza para atender las ventas que se identifican en este último estudio

El estudio técnico es realizado por expertos en el campo objetivo del proyecto de inversión (ingenieros, técnicos, arquitectos, etc.) y propone definir alternativas técnicas que permitan lograr los objetivos del proyecto y se constituye en una de las etapas de la prefactibilidad que mayor atención requiere debido a que toda la arquitectura financiera del proyecto, que corresponde a la estimación de inversiones, costos e ingresos está montada sobre sus resultados

El estudio técnico comprende los siguientes aspectos fundamentales: localización del proyecto, tamaño del proyecto y selección de la tecnología

2.1.3.1. Localización del proyecto

(Meza, 2010). El objetivo que persigue la localización del proyecto es lograr una posición de competencia basada en menores costos de transporte y en la rapidez del servicio. Esta parte es fundamental porque cada vez localizado y construidas las instalaciones del proyecto, no es una cosa fácil cambiar de domicilio

Lo ideal en los proyectos de inversión es que a la hora de tomar la decisión de seleccionar el sitio en donde se debe construir la obra civil de la futura empresa, este no este condicionado

El estudio de localización del proyecto se debe analizar las siguientes variables:

Transporte de insumos y de productos.- Consiste en identificar aquellas localizaciones que hagan mínima la suma de los costos totales de trasladar los insumos hasta el centro de producción y los productos desde la planta hasta los centros de distribución

Costos laborables.- Es importante este factor en la localización de proyectos, a tal punto de distinguir industrias orientadas hacia la mano de obra. las empresas que se caracterizan por utilizar un alto porcentaje de mano de obra o por elaborar productos de alto valor unitario

Limitaciones tecnológicas.- Debe constarse con los conocimientos técnicos para crear realmente el producto en todos sus detalles, teniendo en cuenta la tecnología del proceso y los medios auxiliares disponibles

2.1.4. Estudio económico

(Baca U. G., 2010). El estudio económico tiene como objetivo es ordenar y sistematizar la información de carácter monetario que proporcionan las etapas anteriores y elaborar los cuadros analíticos que sirven de base para la evaluación económica

Comienza con la determinación de los costos totales y de la inversión inicial a partir de los estudio de ingeniería, ya que estos costos dependen de la tecnología seleccionada. Continúa con la determinación de la depreciación y amortización toda la inversión inicial

Otro de sus puntos importantes es el cálculo del capital de trabajo, que aunque también es parte de la inversión inicial, no está sujeto a depreciación ni amortización, dada su naturaleza líquida

Los aspectos que sirven de base para la siguiente etapa, que es la evaluación económica son los determinados de la tasa de rendimiento mínima aceptable y el cálculo de los flujos netos del estado de resultado proyectados para el horizonte de tiempo seleccionado

Cuando se habla de financiamiento es necesario mostrar cómo funciona y como se aplican en el estado de resultados, pues modifica los flujos netos de efectivos. De esta manera forma se selecciona un plan de financiamiento y se muestra su cálculo tanto en la forma de pagar interés como en el pago de capital

2.1.5. Estudio financiero

(Meza, 2010). Para un proyecto de inversión privada las fuentes de financiamiento se clasifican en dos grandes rubros: capital contable y pasivo. El capital contable se refiere a la aportación que hace e inversionista comprometido en el proyecto.

Los pasivos o deudas están representados por el monto de los créditos que el inversionista decide contratar para cubrir el valor restante de la inversión inicial, o inversiones durante la operación del proyecto. Esta mezcla de capital contable y pasivos determina lo que denominados la estructura financiera del proyecto

Dado lo anterior, el evaluador de proyectos debe conocer con cierto nivel de profundidad nuestro sistema financiero, tener un dominio sobre el manejo de las tasas de interés, que en créditos, máxime cuando la evidencia empírica nos que debido a las escasas fuentes de financiamiento a largo plazo y a los pocos incentivos para hacer inversiones de capital los proyectos de inversión se han

venido financiado con pasivos a corto plazo, lo cual los ha abocado a graves problemas de liquidez, grandes niveles de endeudamiento y altos costos financieros trayendo como consecuencia el fracaso prematuro de los nuevos proyectos

2.1.6. Servicio al cliente

El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejorar que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos (Arboleda, 2014)

El servicio al cliente es como una cadena con muchos eslabones, donde todos tienen que estar en perfecto estado para que el resultado sea un servicio de calidad

2.1.6.1. Tipos de atención

La atención puede ser de tres tipos: Activa y voluntaria.- Esa atención activa y voluntaria cuando se orienta y proyecta mediante un acto consciente, volitivo y con un fin de utilidad práctica y en su aplicación buscamos aclarar o distinguir algo

Activa e involuntaria.- Es la orientada por una percepción Pasiva.- Es atención pasiva la que es atraída sin esfuerzo porque el objeto es grato y es este quien la orienta

2.1.6.2. Característica del servicio al cliente

Entre las características más comunes se encuentran las siguientes:

1. Es Intangible, no se puede percibir con los sentidos.
2. Es Perecedero, Se produce y consume instantáneamente.

3. Es Continuo, quien lo produce es a su vez el proveedor del servicio.
4. Es Integral, todos los colaboradores forman parte de ella.
5. La Oferta del servicio, prometer y cumpliendo

2.2. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.2.1. Estudio de factibilidad

(Rojas, 2012). Consiste en el conocimiento objetivo de las verdaderas posibilidades de desarrollar un proyecto, identificando necesidades, demandas, mercado y recursos disponibles sobre la base de evaluaciones económicas, financieras y técnicas (Pág. 342)

2.2.3. Producto

(Rojas, 2012). Manifiesta que es el resultado natural del proceso productivo. El estudio de mercado debe abarcar no solo las especificaciones técnicas de un producto sino todos los atributos del mismo

2.2.4. Demanda

(Sapag, 2012). Las personas logran una utilidad o satisfacción a través de la utilización de bienes o servicios. Su demanda refleja las preferencias que tenga este sobre la alternativa que le ofrece el mercado, todo esto en el marco de restricciones de los presupuestos

2.2.5. Muestro

(Moreno, 2010). Es simplemente el proceso de seleccionar los elementos de una población de la que se debe medir ciertos factores

(Kinnear, 2013). Una muestra por área tiene el número de etapas que el investigador desee. La mayoría de las muestras por área tiene más de una etapa

2.2.8. Oferta

(Arboleda, 2014). Estudio de la oferta se refiere al comportamiento de la misma y a la definición de las cantidades que ofrecen o pueden proporcionar quienes tienen dentro de sus actividades proveer de bienes o servicios similares al del producto

2.2.9. Precio

(Sanchez, 2012). Es el valor expresado en términos monetarios como un medio de intercambio

(Kinnear, 2013). Las economías producen bienes y servicios, que son valorados socialmente en el largo plazo, mediante las fluctuaciones y la interacción de la oferta y demanda de dichos bienes y servicios

2.2.11. Estudio técnico

(Ilpes, 2011). Los sustantivos en la formación de proyectos son llegar a diseñar la función óptima, que mejor utilice los recursos disponibles para obtener el producto deseado, sea este un bien o servicio

(Sapag, 2012). Por lo general se estima que debe aplicarse los procedimientos y tecnologías más modernas, solución que puede ser óptima técnicamente, pero no serlo financieramente

2.2.12. Tamaño

(sanchez, 2012). Está en función de las demandas potenciales e insatisfechas, esto se tendrá en consideración conjuntamente con la demanda histórica

2.2.13. Localización

(Arboleda, 2014). La localización s otro tema del estudio técnico de un proyecto. El estudio de la localización consiste en identificar y analizar las variables denominadas fuerzas localizadas con el fin de buscar la localización en que resultante de estas fuerzas produzcan la máxima ganancia o el mínimo costo unitario

2.2.16. Inversión

(Ilpes, 2011). Las instituciones financieras brindan créditos aquellos proyectos que cuentan con responsabilidad patrimonial, capacidad técnica y administrativa requerida para el buen éxito del proyecto. La capacidad para el préstamo y para el proyecto se demostrará con los elementos que contengan el propio proyecto

2.2.17. Costos

(Guzman, 2011). Representa el valor de activos entregados a cambio de obtener otros activos. El costo se distingue del gasto en el que este representa el valor del activo sacrificado para generar ingresos y se clasifican en fijos y variables

(Backer, 2011). Los costos se clasifican de acuerdo con su identificación con una actividad, departamento o produce en costos directos y costos indirectos

2.2.18. Costos fijos

(Backer, 2011). Son los que permanecen constantes dentro de un periodo determinado sin importar si cambia el volumen

(Cochran, 2010). Son aquellos que se deben efectuar aunque no se produzcan nada. Se debe poner énfasis en que los costos no son fijos hasta que se incurre en ellos

2.2.19. Costos variables

(Sovero, 2010). Los costos variables de producción guardan una relación de causalidad con respecto a las fluctuaciones en el nivel de producción y por lo tanto dichos costos varían en total, cuando lo hace el nivel de producción

(Backer, 2011). Fluctúan en relación directa a una actividad o volumen dado. Dicha actividad puede ser referida a producción o ventas

2.2.20. Ingreso

(Varela, 2012). El ingreso se define como el origen de fondos que aumentan el patrimonio

(Kinneer, 2013). Comprende todos aquellos que inmediata y directamente implican aumento en el patrimonio y suelen ser por lo general directos e indirectos

2.2.21. Depreciación

(Costales, 2011). La depreciación y la pérdida de valor que sufre un activo físico como consecuencia del uso o del transcurso del tiempo es conocida como depreciación. La mayoría de dichos activos, a excepción de los terrenos, tiene una vida útil durante un periodo infinito de tiempo. En el transcurso de tal

periodo estos bienes van disminuyendo su valor y está pérdidas de valor es reflejada por la depreciación

2.2.22. Capital de trabajo

(Moreno, 2010). El capital de trabajo circulante o capital de trabajo al patrimonio de cuentas corrientes que necesitan las empresas para atender las operaciones de producción o distribución de bienes o servicios de ambos

2.2.23. Evaluación financiero

(Ilpes, 2011). La demostración de la viabilidad financiera del proyecto y del examen de sus sensibilidades o las probables variaciones de las magnitudes que conforman su planteamiento básico se hace con instrumentos de análisis financieros que el documento debe presentar. Los datos para calcularlos se obtiene: de las previsiones de depreciaciones y cantidades demandadas contenidas en el estudio del mercado

2.2.25. Flujo de fondos

(Viscione, 2012). El flujo de fondos se refiere a la cantidad de capital de trabajo neto (es decir, activos circulantes menos pasivos circulantes) generada por las operaciones. El flujo de fondos de las operaciones indica hasta qué grado la operación del negocio es una fuente para estos fines

2.2.26. Valor actual neto

(Baca, 2010). El valor actual neto es el valor que resulta de restar la suma de los flujos descontados a la inversión inicial

(Velasco, 2013). Es el valor actual neto se define como el valor presente de los rendimientos futuros descontados del costo de capital menos el costo de la inversión

2.2.27. Tasa interna de retorno

(Guzman, 2011). La tasa interna de retorno se define como la tasa de descuento que iguala el valor presente de los flujos de efectivo con la inversión inicial de un proyecto

2.2.28. Recuperación del capital

(Guzman, 2011). Es el número de años requeridos para que la empresa recupere su inversión de acuerdo con las entradas de efectivos calculados

(Baca, 2010). Es simplemente el tiempo necesario para recuperar la inversión inicial neta mediante los flujos netos de caja

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La agencia Quevedo de la empresa de automotores Latinoamérica, que tiene como actividad la venta de automóviles, actualmente se encuentra regida por medio de la ley al fomento de producción del Ecuador, de la cual se hacen constancia de los siguientes artículos:

2.3.1. Código de la producción

Art. 1.- Contrato de compañía es aquél por el cual dos o más personas unen sus capitales o industrias, para emprender en operaciones mercantiles y participar de sus utilidades(CÓDIGO DE LA PRODUCCIÓN, 2010)

Art. 2.- Hay cinco especies de compañías de comercio, a saber:(CÓDIGODELAPRODUCCIÓN, 2010)

- La compañía en nombre colectivo;
- La compañía en comandita simple y dividida por acciones;
- La compañía de responsabilidad limitada;
- La compañía anónima; y,
- La compañía de economía mixta.

Art. 3.- Se prohíbe la formación y funcionamiento de compañías contrarias al orden público, a las leyes mercantiles y a las buenas costumbres; de las que no tengan un objeto real y de lícita negociación y de las que tienden al monopolio de las subsistencias o de algún ramo de cualquier industria, mediante prácticas comerciales orientadas a esa finalidad.(CÓDIGODELAPRODUCCIÓN, 2010)

Art. 4.- El domicilio de la compañía estará en el lugar que se determine en el contrato constitutivo de la misma. (CÓDIGODELAPRODUCCIÓN, 2010)

Art. 5.- Toda compañía que se constituya en el Ecuador tendrá su domicilio principal dentro del territorio nacional. (CÓDIGODELAPRODUCCIÓN, 2010)

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1.1. Equipos y materiales

| Materiales | Cant. |
|--------------------|--------------|
| Hojas A4 | 2000 |
| Cd – RW | 10 |
| Marcadores | 3 |
| | |
| Equipos | |
| Computadora | 1 |
| Laptop | 1 |
| Cámara fotográfica | 1 |
| Pen driver | 2 |

3.1.2. Métodos de la investigación

3.1.2.1. Inductivo

Permitió obtener la información por medio de las encuestas realizadas a los clientes del área Postventa y además una entrevista al Gerente de la Agencia Autolasa Quevedo Sr. Patricio Rivadeneira

3.1.2.2. Deductivo

Permitió analizar la información que se obtuvo en la empresa automotores Latinoamérica de la agencia Quevedo

3.1.2.3. Analítico

Se empleó para extraer información de fuentes primaria y secundarias, es decir por medio de las encuestas y entrevistas

3.2. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

3.2.1. Entrevista

Fue aplicada al gerente de la empresa Automotores latinoamericanos S.A en el Cantón Quevedo, Sr. Patricio Rivadeneira

3.2.2. Encuesta

Se la realizo a los clientes del área Postventa de la agencia Quevedo de la empresa automotores latinoamericanos S.A, Sr. Patricio Rivadeneira para determinar su criterio sobre el servicio del taller de colisión

3.3. FUENTES

3.3.1. Fuentes primaria

La fuentes primaria es la que permitió realizar una entrevista y encuestas a los clientes del área Postventa Agencia Autolasa Quevedo de la empresa automotores latinoamericanos

3.3.2. Fuentes secundaria

Es la que permitió por medio de libros, revistas, tesis, internet u otras fuentes de apoyo que permitan extraer información referente al tema planteado en la investigación

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

Para determinar la población bajo estudio se consideró los 150 clientes que tienen en el área Postventa de Autolasa automotores latinoamericanos que utilizan el servicio del taller de colisión

3.4.2. Muestra

El 100% de la población bajo estudio se tomara como muestra para la investigación

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Estudio de mercado

4.1.1.1. Encuesta realizadas a los clientes de la empresa AUTOLASA S.A del cantón Quevedo

Pregunta 1.- ¿La empresa Automotores Latinoamérica cree usted que cuenta con la infraestructura necesaria?

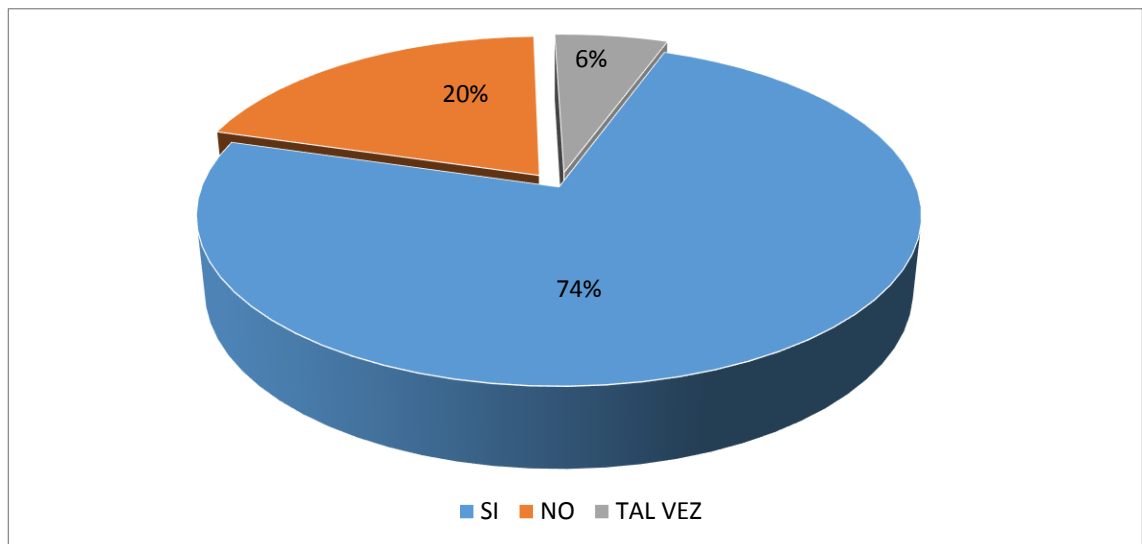
Cuadro 1. Infraestructura necesaria

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 111 | 74 |
| NO | 30 | 20 |
| TAL VEZ | 9 | 6 |
| TOTAL | 150 | 100% |

Fuente: Clientes de AUTOLASA

Elaborado: Autora

Gráfico 1. Infraestructura necesaria



ANÁLISIS.- El 74% de los clientes encuestados de la empresa Automotores Latinoamericano expresaron que si cuenta con la infraestructura necesaria AUTOLASA, el 20% indicaron que no y el 6% tal vez, ya que no cuenta suficiente para poder atender a todos los vehículos

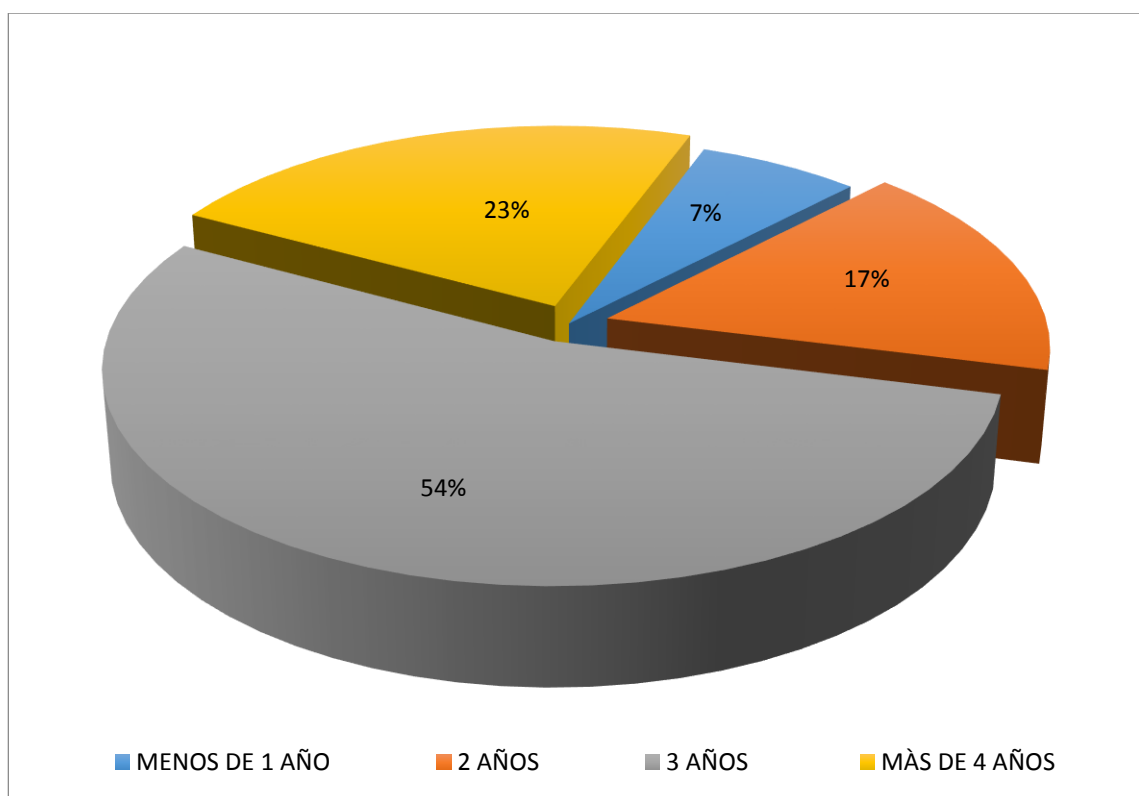
Pregunta 2.- ¿Qué tiempo tiene usted como cliente de Automotores Latinoamericano?

Cuadro 2. Tiempo como cliente

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------------|------------|-------------|
| MENOS DE 1 AÑO | 10 | 7 |
| 2 AÑOS | 25 | 17 |
| 3 AÑOS | 81 | 54 |
| MÁS DE 4 AÑOS | 34 | 23 |
| TOTAL | 150 | 100% |

Fuente: Clientes de AUTOLASA
Elaborado: Autora

Gráfico 2. Tiempo como cliente



ANÁLISIS.- El 54% de los clientes encuestados de la empresa Automotores Latinoamericano expresaron que son cliente de AUTOLASA desde hace 3 años, el 23% tiene más de 4 años, el 17% 2 años y el 7% restante de clientes expresaron que menos de un año

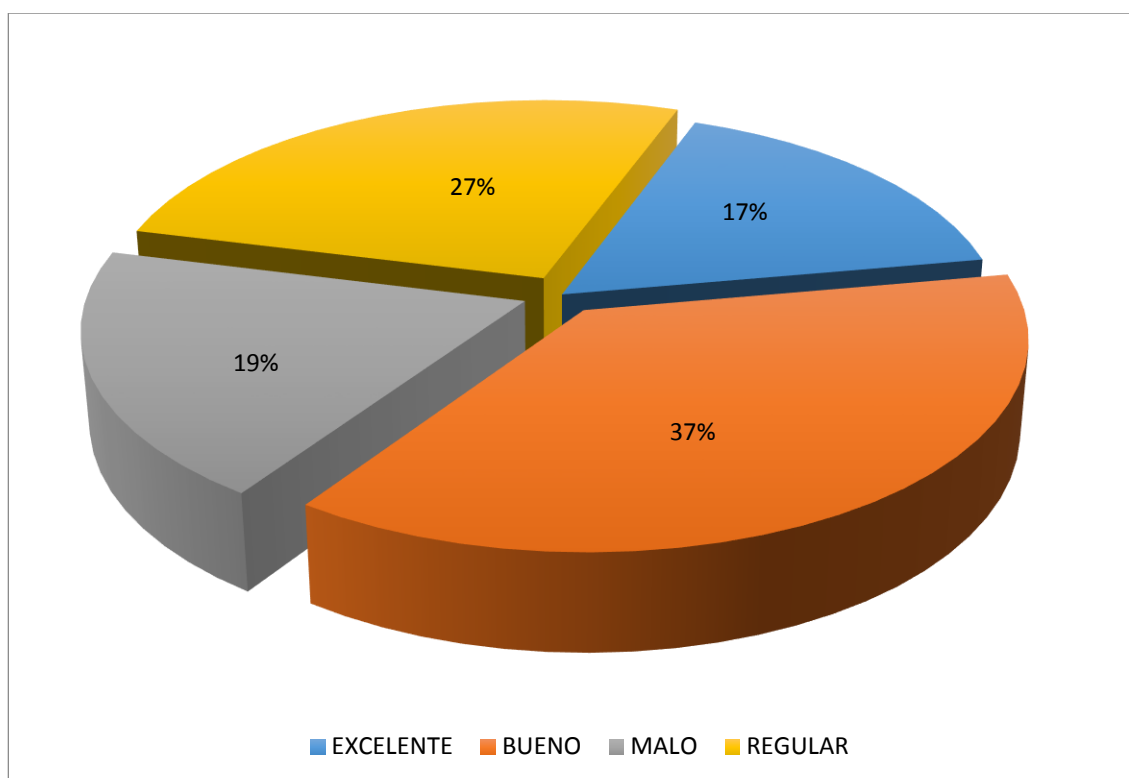
Pregunta 3.- ¿Cómo califica el servicio en el taller de colisión en Automotores Latinoamericano en el cantón Quevedo?

Cuadro 3. Calificación del servicio del taller de colisión

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| EXCELENTE | 25 | 17 |
| BUENO | 56 | 37 |
| MALO | 29 | 19 |
| REGULAR | 40 | 27 |
| TOTAL | 150 | 100% |

Fuente: Clientes de AUTOLASA
Elaborado: Autora

Gráfico 3. Calificación del servicio del taller de colisión



ANÁLISIS.- El 37% de los clientes encuestados de la empresa Automotores Latinoamericano expresaron que el servicio proporcionado por el taller de colisión es bueno, el 27% regular, el 19% que es malo y el 17% restante que es excelente el servicio

Pregunta 4.- ¿Los técnicos del taller de colisión de la empresa Automotores Latinoamérica se encuentran capacitados?

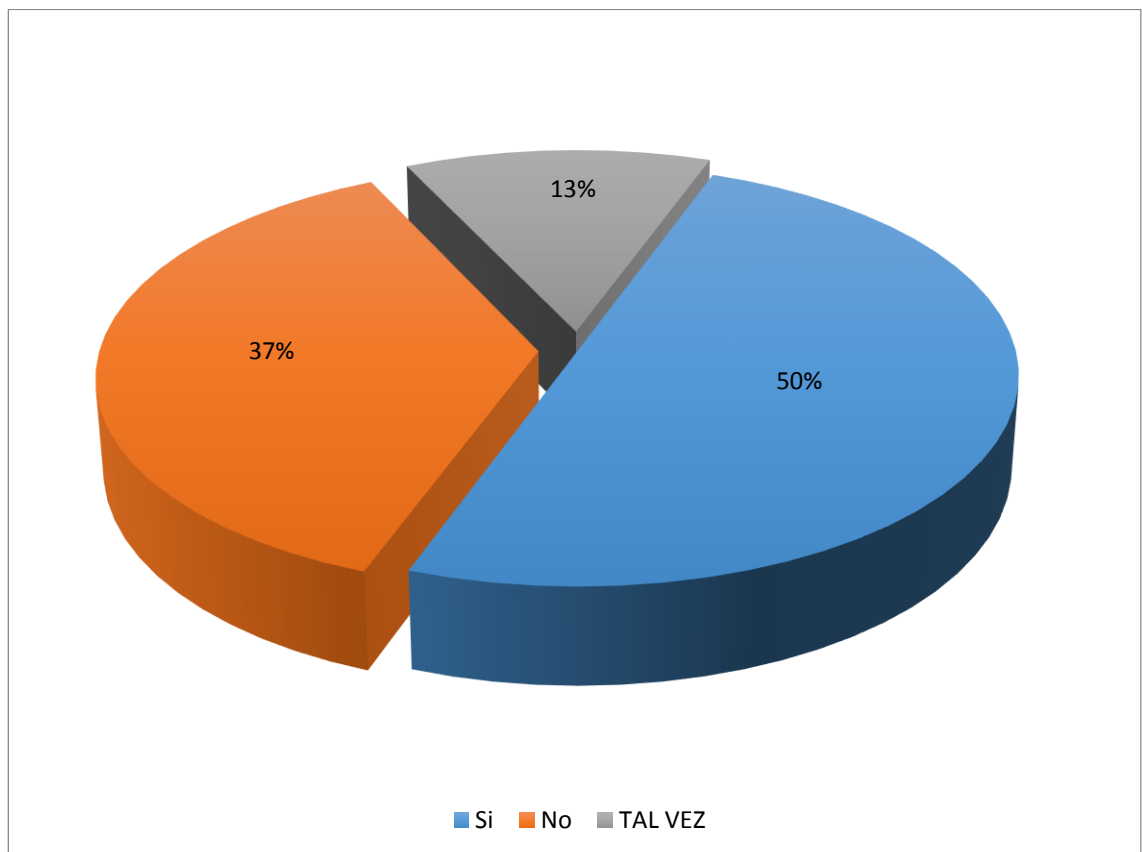
Cuadro 4. Calificados técnicos del taller

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 75 | 50 |
| NO | 56 | 37 |
| TAL VEZ | 19 | 13 |
| TOTAL | 150 | 100% |

Fuente: Clientes de AUTOLASA

Elaborado: Autora

Gráfico 4. Calificados técnicos del taller



ANÁLISIS.- El 50% de los clientes encuestados de la empresa Automotores Latinoamericano expresaron que los técnicos del taller de colisión si se encuentran capacitados AUTOLASA, el 37% indicaron que no y el 13% tal vez, debido que todavía no han hecho uso del servicio en el taller

Pregunta 5.- ¿Cree usted que cuenta con la infraestructura necesaria el taller de colisión?

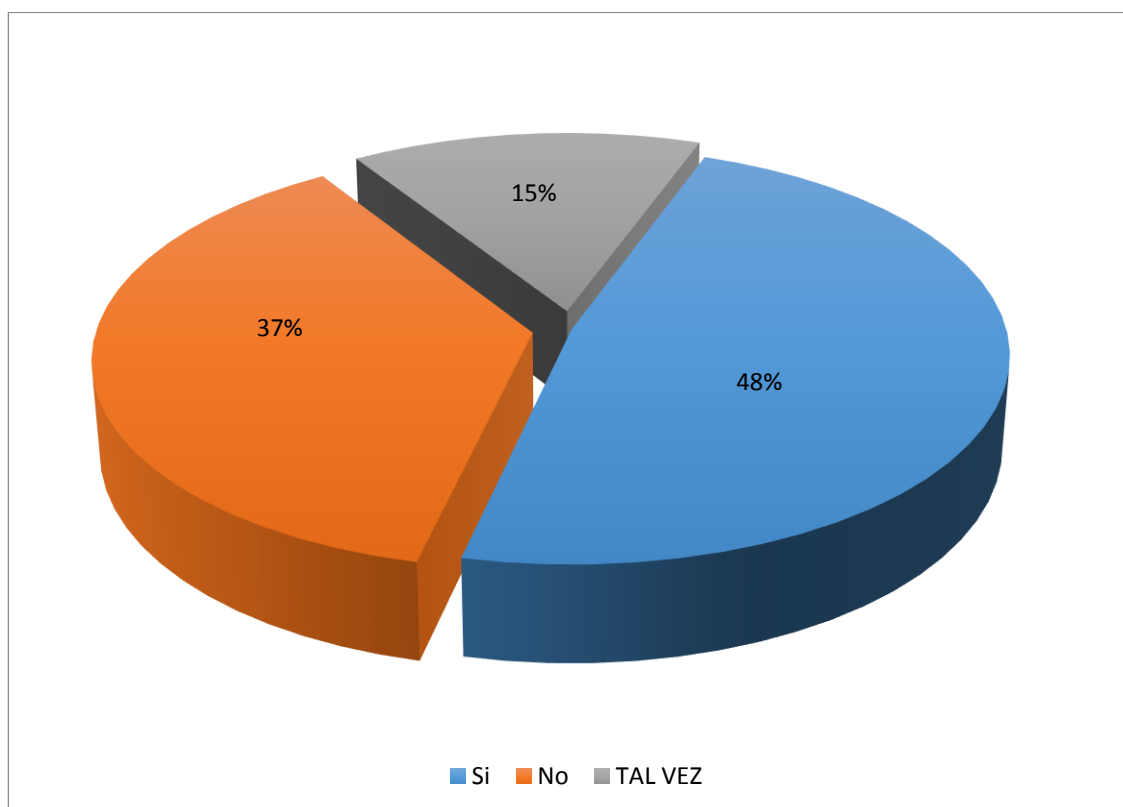
Cuadro 5. Infraestructura necesaria del taller de colisión

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 72 | 48 |
| NO | 56 | 37 |
| TAL VEZ | 22 | 15 |
| TOTAL | 150 | 100% |

Fuente: Clientes de AUTOLASA

Elaborado: Autora

Gráfico 5. Infraestructura necesaria del taller de colisión



ANÁLISIS.- El 48% de los clientes encuestados de la empresa Automotores Latinoamericano expresaron que no cuenta con la infraestructura necesaria el taller de colisión, el 37% indicaron que sí y el 15% tal vez, debido que todavía no han hecho uso del servicio en el taller

Pregunta 6.- ¿Ha observado alguna nueva tecnología en la empresa Automotores latinoamericana?

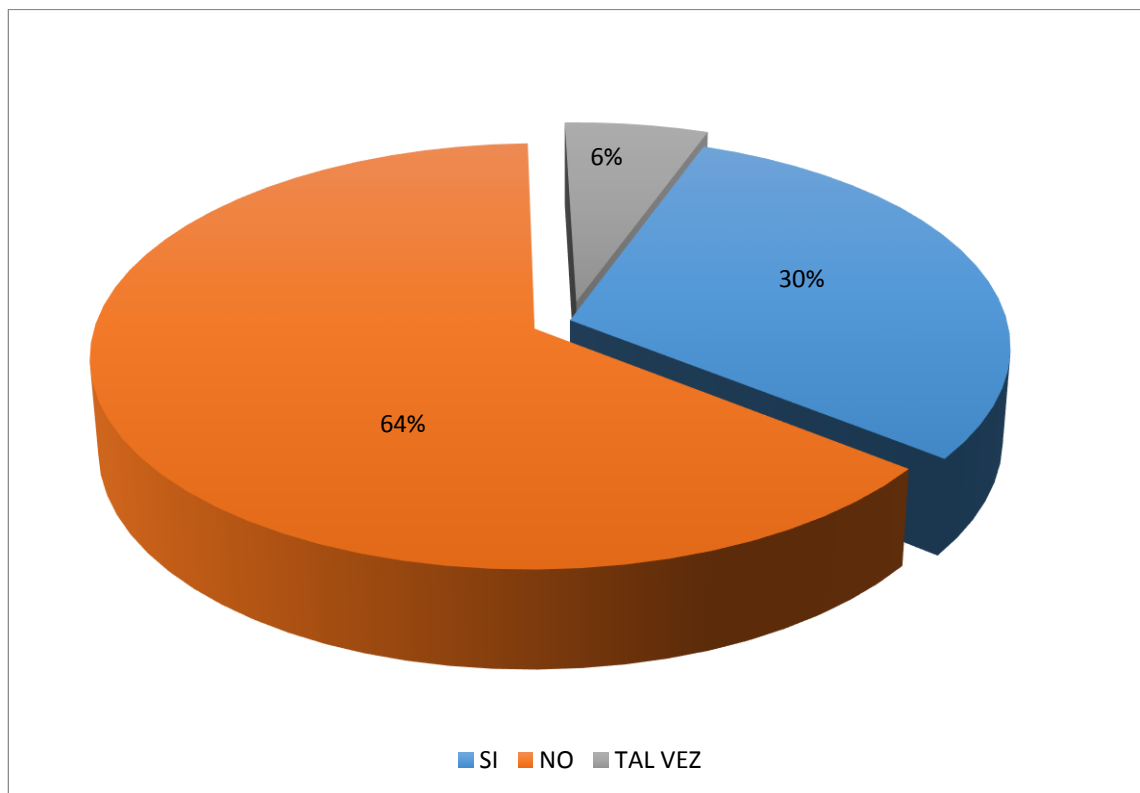
Cuadro 6. Inversión en tecnología en AUTOLOSA

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 45 | 30 |
| NO | 96 | 64 |
| TAL VEZ | 9 | 6 |
| TOTAL | 150 | 100% |

Fuente: Clientes de AUTOLASA

Elaborado: Autora

Gráfico 6. Inversión en tecnología en AUTOLOSA



ANÁLISIS.- El 64% de los clientes encuestados de la empresa Automotores Latinoamericano expresaron en la empresa AUTOLASA no han observado que se hayan hecho inversiones en tecnología, el 30% indicaron que sí y el 6% tal vez, debido que tienen menos de un año por lo cual desconocen si o no han realizado

Pregunta 7.- ¿Cree usted que se debe realizar un plan de inversión en la empresa Automotores Latinoamérica?

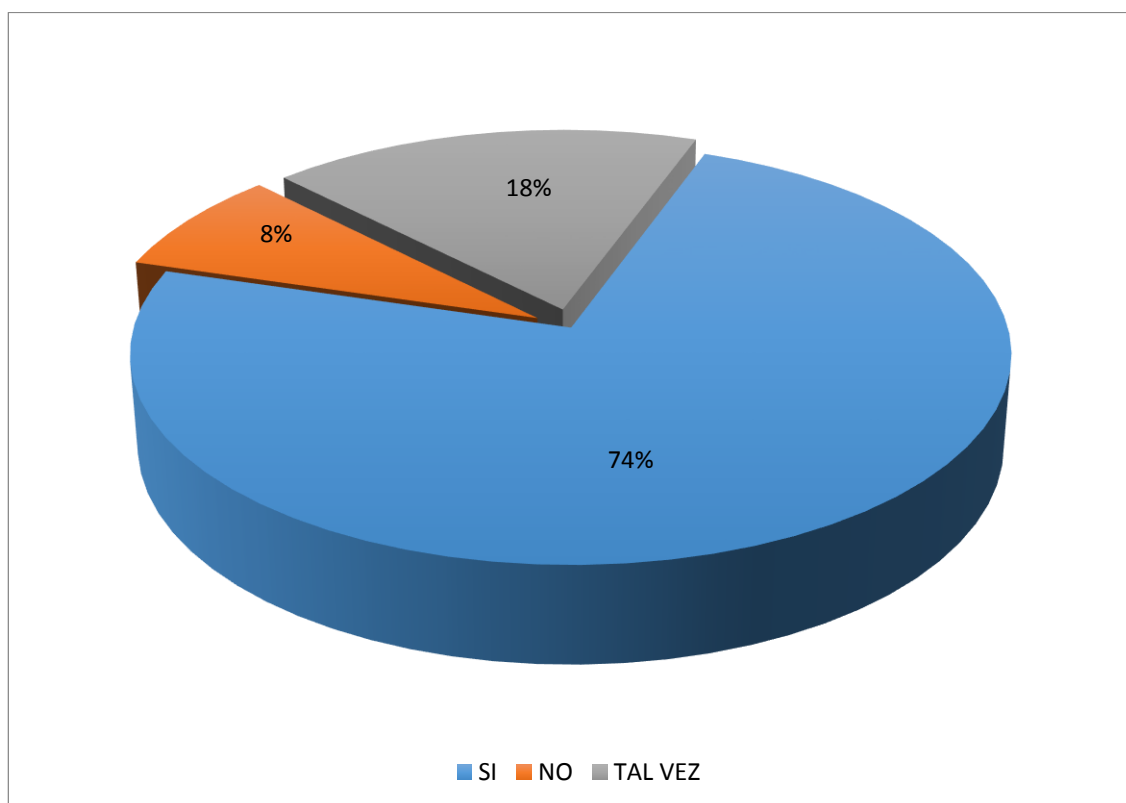
Cuadro 7. Realización de un plan de inversión

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 111 | 74 |
| NO | 12 | 8 |
| TAL VEZ | 27 | 18 |
| TOTAL | 150 | 100% |

Fuente: Clientes de AUTOLASA

Elaborado: Autora

Gráfico 7. Realización de un plan de inversión



ANÁLISIS.- El 74% de los clientes encuestados de la empresa Automotores Latinoamericano expresaron que si se debe realizar un plan de inversión para identificar las falencias actual y así poder mejorarlas, el 18% indicaron que tal vez y el 8% que no debido que la empresa para ellos cuenta con todo lo necesario para poder desarrollar los servicios que brinda

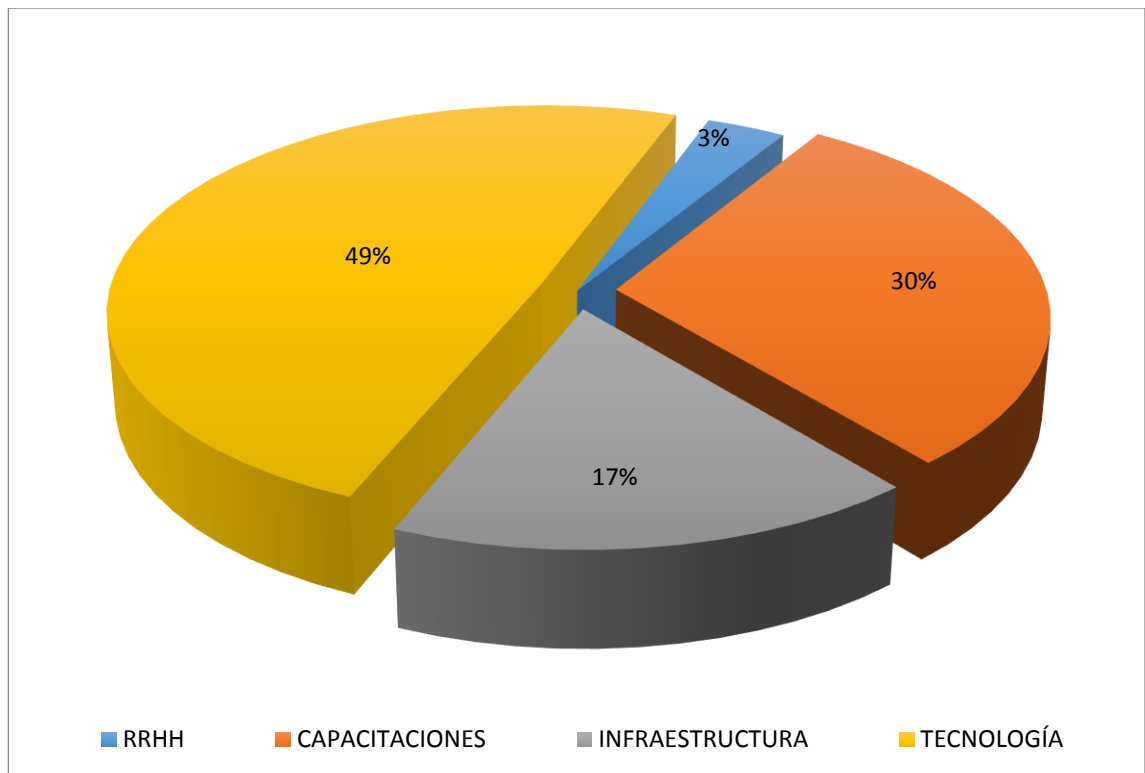
Pregunta 8.- ¿En qué área del taller de colisión se debe realizar una inversión?

Cuadro 8. Área del taller de colisión que se debe invertir

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------------|------------|-------------|
| RRHH | 5 | 3 |
| CAPACITACIONES | 45 | 30 |
| INFRAESTRUCTURA | 26 | 17 |
| TECNOLOGÍA | 74 | 49 |
| TOTAL | 150 | 100% |

Fuente: Clientes de AUTOLASA
Elaborado: Autora

Gráfico 8. Área del taller de colisión que se debe invertir



ANÁLISIS.- El 49% de los clientes encuestados de la empresa Automotores Latinoamericano expresaron que se debería invertir en el taller de colisión en tecnología, el 30% capacitaciones para el personal, el 17% en la infraestructura del taller y el 3% en nuevo recurso humano más experimentado

Pregunta 9.- ¿Está de acuerdo con el servicio de atención al cliente del personal del taller de colisión?

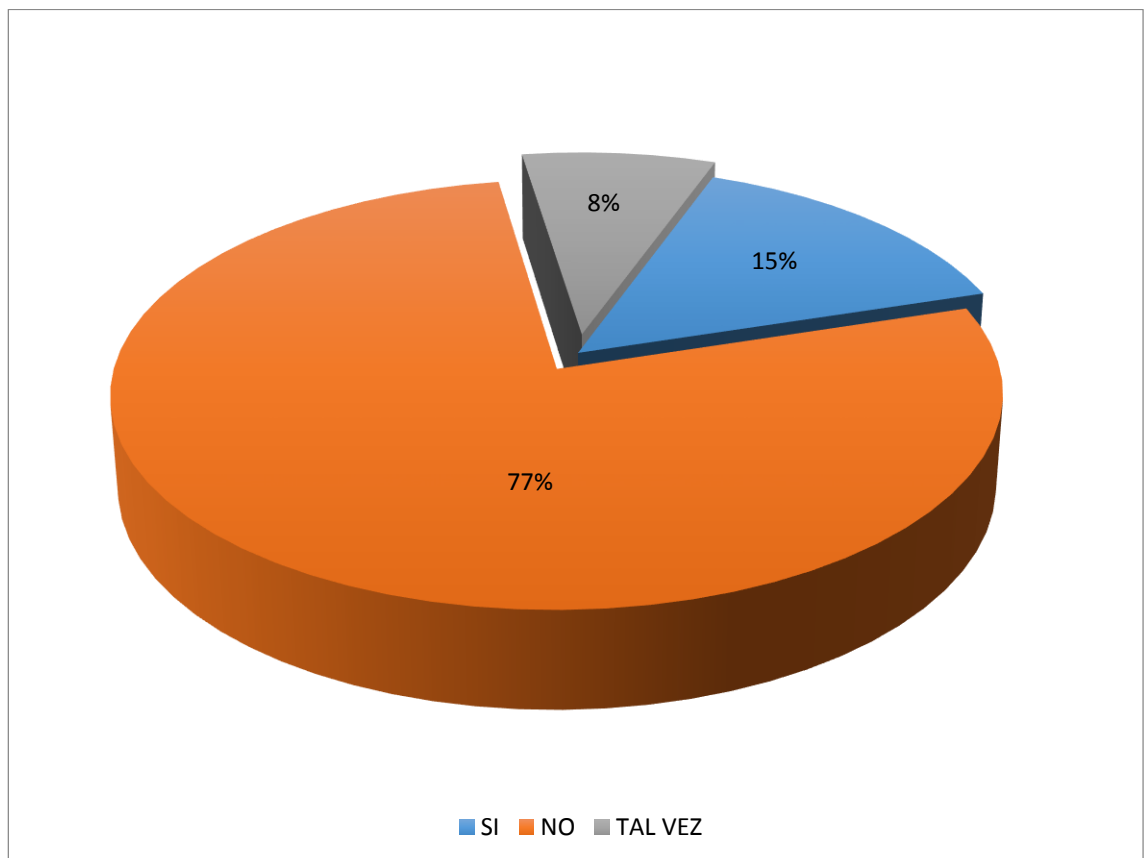
Cuadro N°9. Servicio al cliente

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 22 | 15 |
| NO | 116 | 77 |
| TAL VEZ | 12 | 8 |
| TOTAL | 150 | 100% |

Fuente: Clientes de AUTOLASA

Elaborado: Autora

Gráfico 9. Servicio al cliente



ANÁLISIS.- El 77% de los clientes encuestados de la empresa Automotores Latinoamericano expresaron que no están de acuerdo con el servicio que presta el personal del taller de colisión, el 15% en cambio expreso que sí y el 8% que tal vez

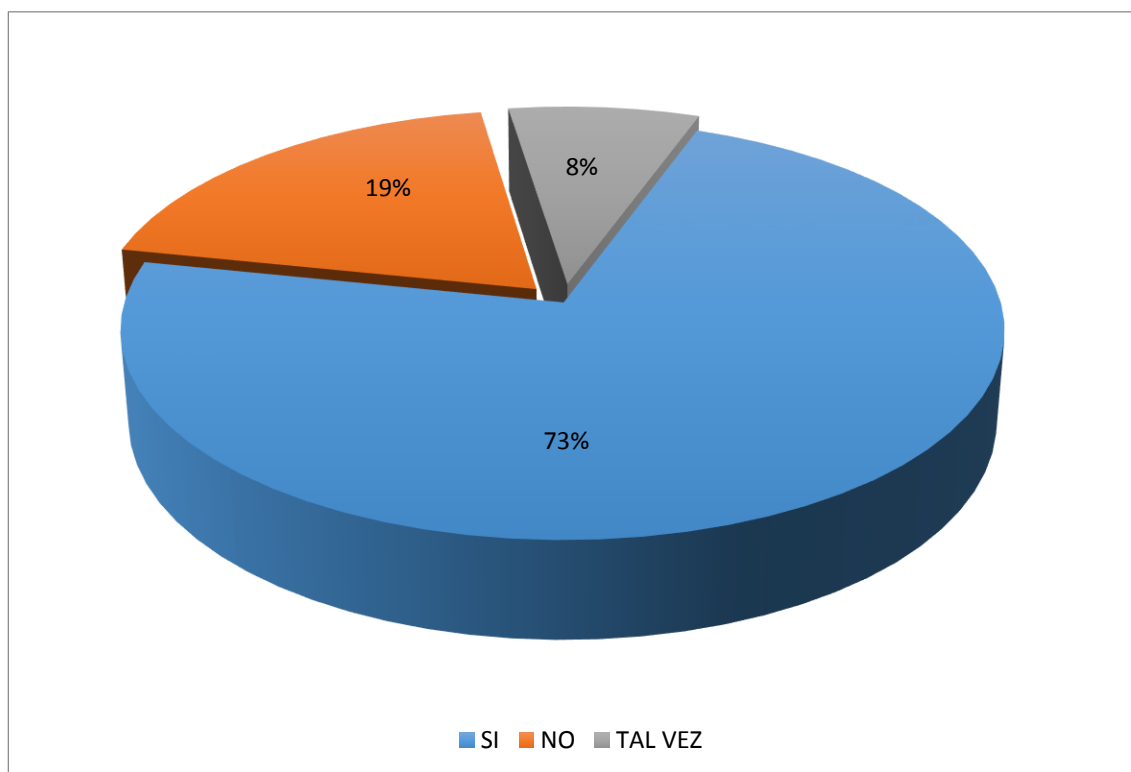
Pregunta 10.- ¿Con la implementación de plan de inversión para el taller de colisión en Automotores Latinoamérica podría reducir el tiempo del servicio?

Cuadro 10. Implementación de un plan de inversión

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 109 | 73 |
| NO | 29 | 19 |
| TAL VEZ | 12 | 8 |
| TOTAL | 150 | 100% |

Fuente: Clientes de AUTOLASA
Elaborado: Autora

Gráfico 10. Implementación de un plan de inversión



ANÁLISIS.- El 73% de los clientes encuestados de la empresa Automotores Latinoamericano expresaron que si se reducirá el tiempo de espera por el servicio en el taller de colisión por la implementación d un plan de inversión, el 19% indicaron que no y el 8% tal vez

4.1.1.2. Entrevista al Gerente de la empresa AUTOLASA del cantón Quevedo Sr. Patricio Rivadeneira

Cuadro 11. Entrevista al Gerente de la empresa AUTOLASA

| | | |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | ¿Usted cree que la organización interna de la empresa está bien estructurada? | Si, debido que se tienen estructura un organigrama por área y además existen manuales de funciones en donde el personal ya sabe cuáles son funciones |
| 2 | ¿Usted cree que el personal del taller de colisión se encuentra capacitado? | Si, ya que el personal del área de colisión la mayoría tienen más de 10 años de experiencia realizando esta actividad |
| 3 | ¿La información presentada por el departamento de colisión satisface sus expectativas? | Si |
| 4 | ¿Existe un plan de inversión en la empresa? | Actualmente no se maneja un plan de inversión |
| 5 | ¿Usted cada que tiempo realizan capacitaciones sobre servicio al cliente? | Las capacitaciones está más orientadas a las áreas administrativas lo que es referente a servicio al cliente y se lo hace cada 6 meses |
| 6 | ¿La empresa tiene la necesidad de implementar un plan de inversión? | Actualmente si por debido por el incremento de clientes se debe realizar una ampliación de la infraestructura y maquinas en el taller de colisión |
| 7 | ¿De qué manera la aplicación de un plan de inversión permitirá mejorar el servicio en el taller de colisión? | Este mejoraría dando un servicio más ágil y eficiente en donde los clientes se puedan ir satisfecho con el trabajo realizado |

4.2. DISCUSIÓN

Por medio de la realización de las encuestas a los clientes del área de postventa donde el 64% expresaron no haber observado que se haya realizado inversiones durante los últimos años (Ilpes, 2011). Las instituciones financieras brindan créditos aquellos proyectos que cuentan con responsabilidad patrimonial, capacidad técnica y administrativa requerida para el buen éxito del proyecto. La capacidad para el préstamo y para el proyecto se demostrará con los elementos que contengan el propio proyecto

El 77% de los clientes que fueron encuestados de la empresa Automotores Latinoamericanos expresaron que no se encuentran satisfecho con el servicio al cliente que les brinda el personal del taller de colisión, por lo cual la empresa debe realizar capacitaciones para mejorar este problema, debido que(Bonta & Farber, 2012, pág. 196), quien indica que la atención al cliente la que ayuda que los clientes de empresa se encuentra satisfechos, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos

El 48% de los clientes de la empresa Automotores Latinoamericanos expresaron manifestaron que el taller de colisión si posee una infraestructura optima, por lo cual permite el libre trabajo del persona, esto concuerda con (Cochran, 2010, pág. 145), quien manifiesta que todo proceso de fabricación o de prestación de servicios se realiza en un lugar físico y dicho lugar debe responder a las necesidades de los procesos que allí se van a realizar, en tal sentido establecer las características del local o de la infraestructura en donde se van a llevar estos procesos de producción o de prestación de servicio

4.1.1.3. Demanda actual

La determinación de la demanda actual para la empresa Automotores Latinoamericanos se la considera los 150 cliente que actualmente hacen de los servicio del taller colisión

4.1.1.4. Demanda futura

Cuadro 11. Demanda futura

| PROYECCIONES | DEMANDA FUTURA |
|---------------------|---------------------------|
| 2014 | 150 |
| 2015 | 154 |
| 2016 | 158 |
| 2017 | 162 |
| 2018 | 167 |

Fuente: Clientes de AUTOLASA

Elaborado: Autora

4.1.1.5. Oferta actual y futura

Por ser un servicio exclusivo de la empresa Automotores Latinoamericanos no existe oferta, por lo cual la oferta para el plan de inversión será de cero

4.1.1.5. Demanda insatisfecha

Cuadro 12. Demanda insatisfecha

| PROYECCIONES | OFERTA | DEMANDA FUTURA | DI |
|--------------|--------|----------------|------|
| 2014 | 0 | 150 | -150 |
| 2015 | 0 | 154 | -154 |
| 2016 | 0 | 158 | -158 |
| 2017 | 0 | 162 | -162 |
| 2018 | 0 | 167 | -167 |

Fuente: Clientes de AUTOLASA

Elaborado: Autora

4.1.1.6. Logo de la empresa

Gráfico 11. Logo de la empresa



4.1.1.7. Canal de distribución del servicio

El canal de servicio que se utilizará en el taller de colisión de la empresa Automotores Latinoamericanos es de manera directa con el cliente, ya que se trabajará con los clientes de la empresa

4.1.1.8. Descripción del cliente

Los clientes que serán atendidos en el taller de colisión de la empresa Automotores Latinoamericanos son las personas que han adquirido un vehículo, de los cuales utilizan los servicios que ofrece el taller

4.1.1.9. Servicio del taller de colisión

A. ENDERAZADA

- Desarme de piezas afectadas en el vehículo siniestrado
- Montaje y armado de piezas nuevas solicitadas para el arreglo del vehículo siniestrado
- Enderezado de chasis y compacto
- Corrección de ángulos de suspensión
- Diagnostico electrónico de chasis y compacto

B. PINTURA

- Masillar
- Lijar
- Fondear
- Pintar
- Pulir

C. ACABADO

- Acoplar todos los accesorios y repuestos que fueron sacados del vehículo siniestrado para su ensamblaje final
- Comprobar que el vehículo este en óptimas condiciones para ser entregado al cliente

D. MECÁNICA – ELÉCTRICA

- Mecánica automotriz
- Mantenimiento general (ABC, el motor)
- Reparación de frenos
- Reparación de suspensión y dirección
- baqueteada y construcción de radiadores
- Reparación de transmisores manuales y automáticos
- Reparación de motores de gasolina y diésel
- Diagnostico electrónico
- Reparación de sistema de inyección
- mantenimiento y reparación de AC
- Alineación de faros
- Reparaciones de motores de arranque y alternadores

4.1.1.10. Precio

A continuación se presenta los precios de las actividades que se realizan en el taller de colisión de la empresa AUTOLASA

Cuadro 14. Precio

| SERVICIO | PRECIO |
|---------------------|----------|
| Enderezada por hora | \$ 30.00 |
| Pintura por pieza | \$ 45.00 |
| Pulida | \$ 70.00 |

Fuente: Clientes de AUTOLASA

Elaborado: Autora

4.1.2. Estudio técnico

4.1.2.1. Localización

Para identificar la localización del taller de colisión se lo realizara mediante los siguientes parámetros:

A. MACROLOCALIZACIÓN

El presente proyecto está ubicado en la provincia de Los Ríos del cantón Quevedo de la parroquia San Camilo

Gráfico 12. Macrolocalización



A. MICROLOCALIZACIÓN

El taller de colisión de la empresa automotores Latinoamericanos está ubicada en el cantón Quevedo en la parroquia San Camilo, Av. Guayaquil 100 y Camilo Arévalo

Gráfico 13. Microlocalización



4.1.2.2. Misión y visión

A. MISIÓN

La misión del taller de colisión de la empresa automotores latinoamericanos es garantizar que los vehículos sean atendidos correctamente desde la primera vez, además de lograr un buen funcionamiento del taller, para tener un servicio correcto, Mejorar el tiempo de entrega, optimizando y usando de forma

eficiente los equipos, herramientas e instalaciones del taller de colisión, con lo cual los clientes tendrán una sensación placentera

B. VISIÓN

El taller de colisión de la empresa automotores latinoamericanos, tiene como visión mantener siendo líder en el mercado entre sus competidores, conservando un reconocido prestigio, confianza y credibilidad, por la calidad del servicio prestado a nuestros clientes, además de poseer una alta rentabilidad sin descuidar la seguridad, estabilidad, bienestar de todos sus miembros

4.1.2.3. Valores empresariales

A. RESPETO

Tiene un ambiente de trabajo con respeto entre los compañeros, subalternos y superiores, con clientes y proveedores. Esto se refleja en la actitud, en nuestras palabras y gestos y es percibido por los clientes internos y externos, cuando ingresan al taller de colisión de la empresa automotores latinoamericana y sienten comodidad por el ambiente que hemos creado para ellos

B. INTELIGENCIA

Competir eficazmente en el mundo de los negocios requiere de la comprensión y aplicación de las estrategias de cada empleado. Al recabar los datos de su competidor, los empleados, funcionarios y directivos del taller de colisión de la empresa automotores latinoamericanos, utilizarán todas las fuentes legítimas y evitan todas las acciones que sean ilegales, inmorales o que causaran algún perjuicio a la empresa

C. INNOVACIÓN

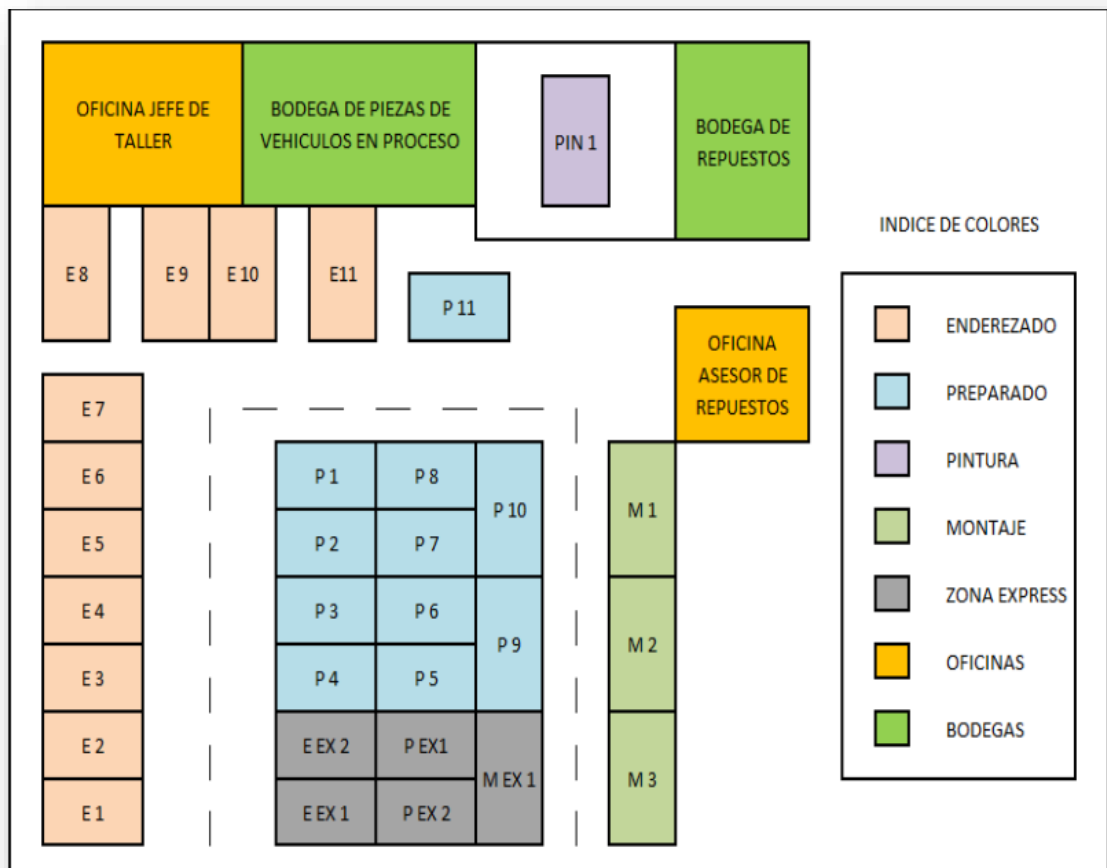
La empresa automotores latinoamericanos es líder en el mercado automotriz y con presencia desde 1984, lo que hace que cada día vaya cambiando y mejorando para el cliente y para poder obtener mejores resultados. Siendo innovadores y abiertos a cambios para mejorar constantemente, para poder crecer y seguir siendo líderes, con altos estándares de calidad

D. PUNTUALIDAD

Se cultiva el hábito de la puntualidad en todos lo que hacemos en el taller de colisión dela empresa automotores latinoamericanos, que ser puntuales es síntoma de educación y respeto para el cliente. No se puede disponer del tiempo de los demás haciéndolo esperar

4.1.2.4. Distribución del taller de colisión

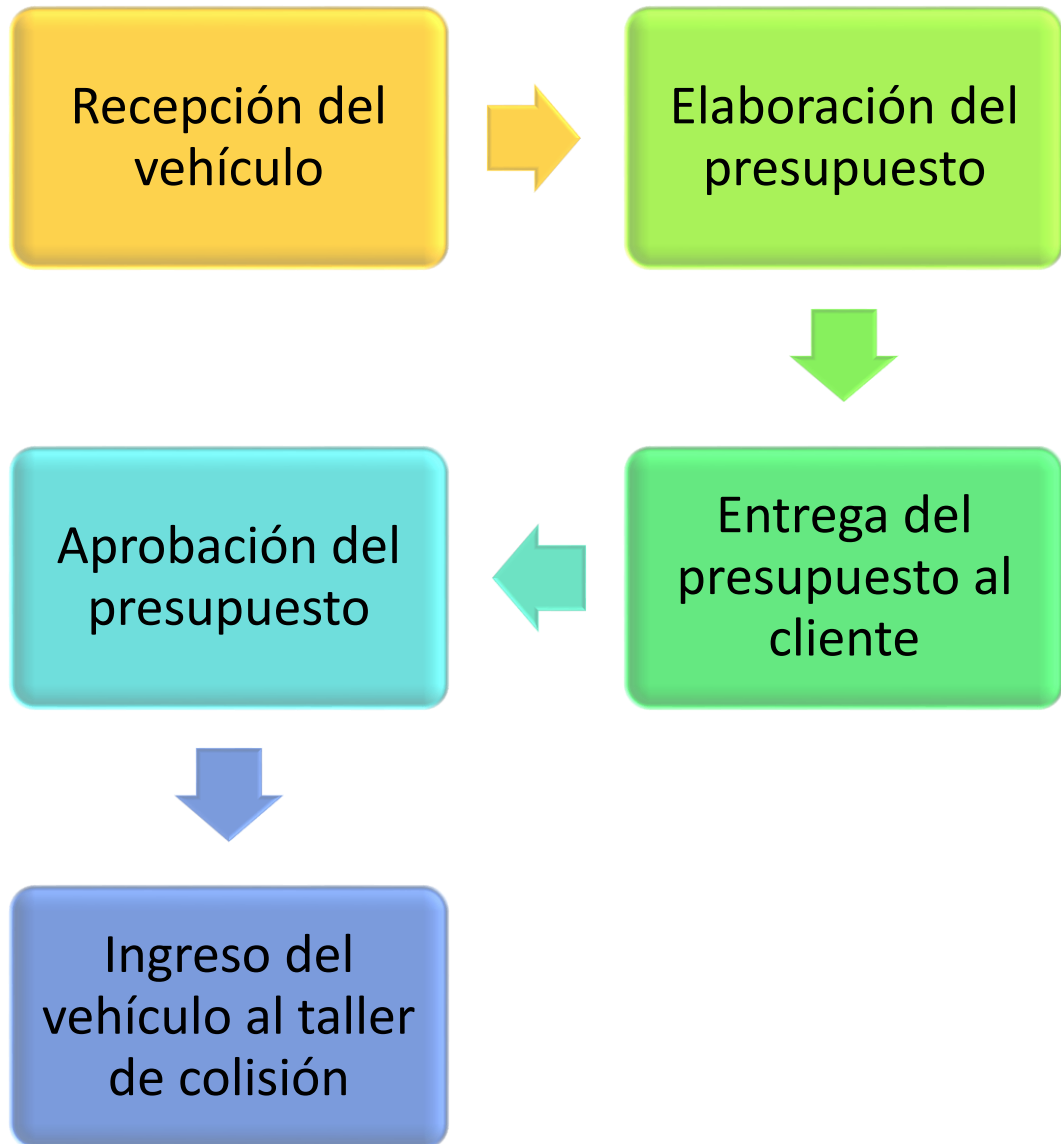
Gráfico 14. Distribución del taller de colisión



4.1.2.5. Flujograma de los procesos en el taller de colisión

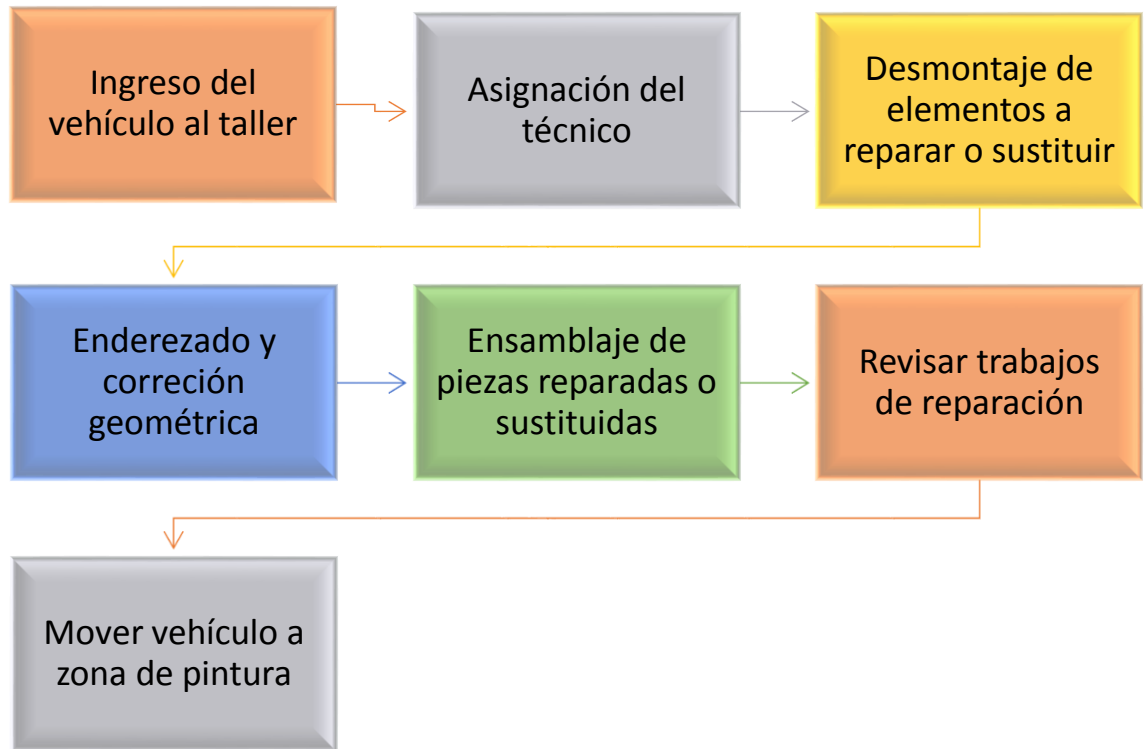
A. RECEPCIÓN DEL VEHÍCULO

Gráfico 15. Flujograma de recepción del vehículo



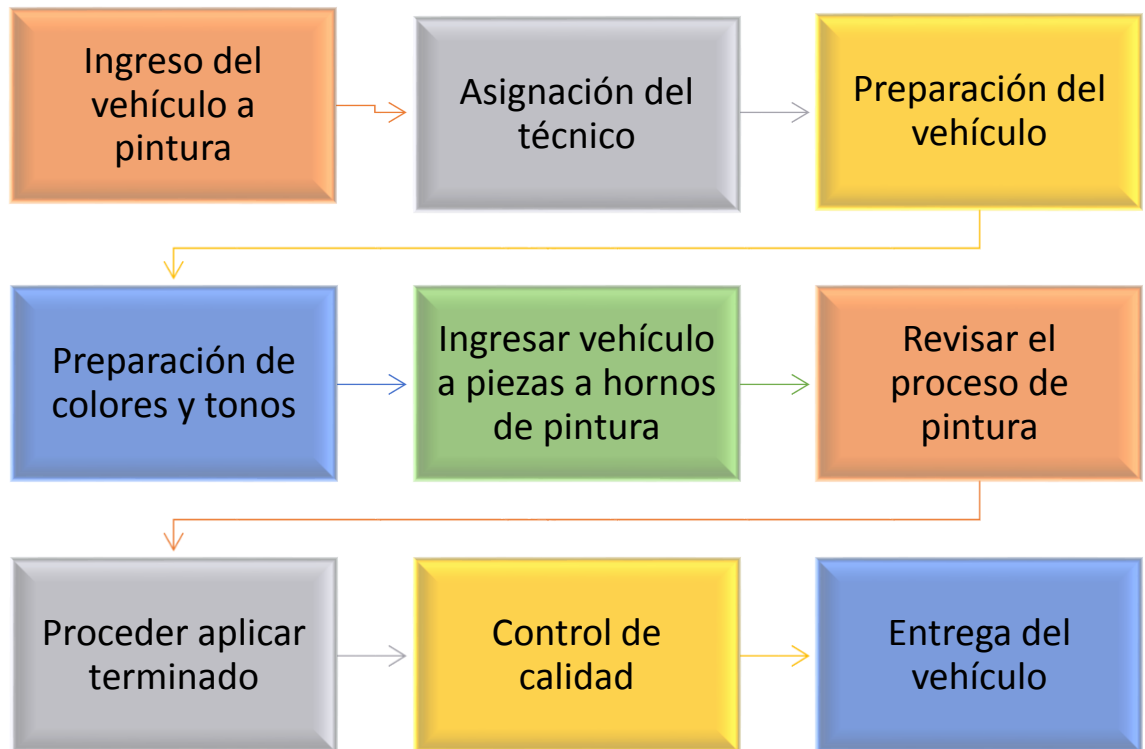
B. ENDEREZADA DEL VEHÍCULO

Gráfico 16. Flujoograma de enderezada del vehículo



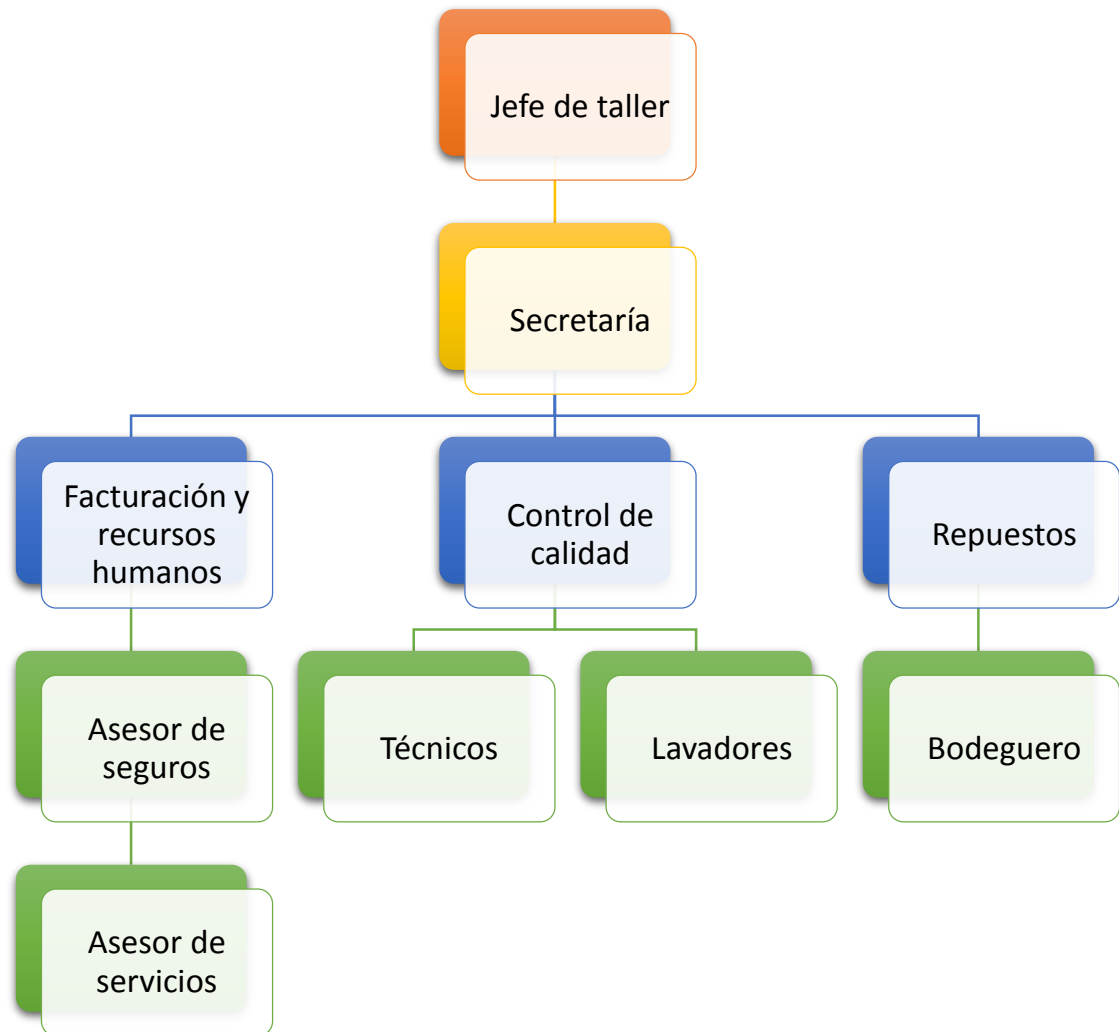
C. PINTURA DEL VEHÍCULO

Gráfico 17. Flujo de pintura del vehículo



4.1.2.6. Organigrama

Gráfico N° 18. Organigrama



4.1.3. Estudio económico

4.1.3.1. Inversiones

Cuadro 15. Maquinaria y equipo

| DETALLE | CANT | VALOR UNITARIO (\$) | VALOR TOTAL (\$) |
|------------------------|-------------|------------------------------------|---------------------------------|
| Alineadora | 1 | 3.500.00 | 3.500.00 |
| Analizador de gases | 1 | 250.00 | 250.00 |
| Balanceadora | 1 | 350.00 | 350.00 |
| Bancada tipo kored | 1 | 400.00 | 400.00 |
| Cabina / horno | 1 | 10.000.00 | 10.000.00 |
| Central de aspiración | 1 | 6.500.00 | 6.500.00 |
| Elevador en la bancada | 1 | 2.500.00 | 2.500.00 |
| Equipos (Ver anexo1) | 1 | | 22.869.30 |
| TOTAL | | | 46.369.30 |

Fuente: Clientes de AUTOLASA

Elaborado: Autora

Cuadro 16. Equipo de computación

| DETALLE | CANT | VALOR UNITARIO (\$) | VALOR TOTAL (\$) |
|---------------------------|-------------|------------------------------------|---------------------------------|
| Computadora de escritorio | 2 | 600.00 | 1.200.00 |
| Laptop | 3 | 700.00 | 2.100.00 |
| Impresora multiuso | 2 | 110.00 | 220.00 |
| TOTAL | | | 3.520.00 |

Fuente: Clientes de AUTOLASA

Elaborado: Autora

Cuadro 17. Equipo de oficina

| DETALLE | CANT | VALOR UNITARIO (\$) | VALOR TOTAL (\$) |
|-------------------|-------------|------------------------------------|---------------------------------|
| Teléfono | 3 | 35.00 | 105.00 |
| Sumadoras | 4 | 25.00 | 100.00 |
| Útiles de oficina | 5 | 7.00 | 35.00 |
| TOTAL | | | 240.00 |

Fuente: Clientes de AUTOLASA

Elaborado: Autora

Cuadro 18. Muebles y enseres

| DETALLE | CANT | VALOR UNITARIO (\$) | VALOR TOTAL (\$) |
|-----------------|-------------|------------------------------------|---------------------------------|
| Escritorio | 3 | 120.00 | 360.00 |
| Silla giratoria | 3 | 50.00 | 150.00 |
| Sillas multiuso | 15 | 20.00 | 300.00 |
| Aparador | 6 | 75.00 | 450.00 |
| Casilleros | 2 | 100.00 | 200.00 |
| Archivadores | 3 | 65.00 | 195.00 |
| TOTAL | | | 1.895.00 |

Fuente: Clientes de AUTOLASA

Elaborado: Autora

Cuadro 19. Activos diferidos

| DETALLE | VALOR TOTAL (\$) |
|-----------------------|-------------------------|
| Permisos | 500.00 |
| Gasto de organización | 1.000.00 |
| Software | 500.00 |
| Gasto de instalación | 3.500.00 |
| TOTAL | 5.500.00 |

Fuente: Clientes de AUTOLASA

Elaborado: Autora

Cuadro 20. Capital de trabajo

| DETALLE | VALOR MENSUAL (\$) | VALOR TOTAL (\$) |
|----------------------------|---------------------------|-------------------------|
| Accesorios y utensilios | 35.54 | 426.50 |
| Salario personal de taller | 4.412.75 | 52.953.00 |
| Servicio básicos | 450.00 | 5.400.00 |
| Suministro de limpieza | 150.00 | 1.800.00 |
| Materiales de oficina | 150.00 | 1.800.00 |
| TOTAL | | 62.379.50 |

Fuente: Clientes de AUTOLASA

Elaborado: Autora

Cuadro 21. Total de inversión

| DETALLE | VALOR TOTAL (\$) |
|-----------------------|-------------------------|
| Capital de trabajo | 62.379.50 |
| Activos diferidos | 5.500.00 |
| Muebles de oficina | 1.895.00 |
| Equipo de computación | 3.520.00 |
| Maquinaria y equipos | 46.369.30 |
| Equipo de oficina | 240.00 |
| TOTAL | 119.903.80 |

Fuente: Clientes de AUTOLASA

Elaborado: Autora

4.1.3.2. Financiamiento

Cuadro 21. Financiamiento

| DETALLE | % | VALOR TOTAL (\$) |
|-------------------------|-------------|-------------------------|
| Financiamiento bancario | 70% | 83.932.66 |
| Aporte AUTOLASA | 30% | 35.971.14 |
| TOTAL | 100% | 119.903.80 |

Fuente: Clientes de AUTOLASA

Elaborado: Autora

El financiamiento se lo realizara mediante una institución financiera del Ecuador

4.1.3.3. Depreciaciones

Para el cálculo de la depreciación anual se procederá a calcular con la siguiente fórmula:

$$\text{DEPRECIACIÓN} = \frac{\text{VALOR DE ADQUISICIÓN} - \text{VALOR RESIDUAL}}{\text{VIDA UTIL}}$$

Cuadro 22. Depreciaciones

| DETALLE | VU | VA (\$) | VR | TOTAL(\$) |
|-----------------------|----|-----------|-----|-----------------|
| Maquinaria y equipos | 5 | 46.369.30 | 10% | 8.346.47 |
| Equipo de Oficina | 5 | 240.00 | 10% | 43.20 |
| Equipo de computación | 3 | 3.520.00 | 10% | 1.056.00 |
| Muebles y enseres | 10 | 1.895.00 | 5% | 180.03 |
| TOTAL | | | | 9.625.70 |

Fuente: Clientes de AUTOLASA

Elaborado: Autora

4.1.3.5. Ingresos

Para el cálculo del precio se estima que cada cliente anualmente tiene gasto en el mantenimiento de sus vehículos en el taller de colisión de \$ 900.00 dólares que representan los servicios de pintura, enderezada y pulida

Cuadro 23. Total de inversión

| DETALLE | VALOR TOTAL |
|-------------------------------------|----------------------|
| Precio de consumo por cliente anual | \$ 900.00 |
| Clientes | 150 |
| TOTAL | \$ 135.000.00 |

Fuente: Clientes de AUTOLASA

Elaborado: Autora

4.1.3.6. Egresos

Cuadro 24. Egresos

| DETALLE | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| GASTOS FIJOS | | | | | |
| Salarios | \$ 62.379.50 | \$ 65.498.48 | \$ 68.773.40 | \$ 72.212.07 | \$ 75.822.67 |
| Accesorios y utensilios | 426.50 | 447.83 | 470.22 | 493.73 | 518.41 |
| Servicios básicos | 5.400.00 | 5.670.00 | 5.953.50 | 6.251.18 | 6.563.73 |
| Materiales de limpieza | 1.800.00 | 1.890.00 | 1.984.50 | 2.083.73 | 2.187.91 |
| Suministros de Oficina | 1.800.00 | 1.890.00 | 1.984.50 | 2.083.73 | 2.187.91 |
| Depreciación | 9.625.70 | 9.625.70 | 9.625.70 | 9.625.70 | 9.625.70 |
| Crédito bancario | 21.648.48 | 21.648.48 | 21.648.48 | 21.648.48 | 21.648.48 |
| TOTAL DE GASTOS FIJOS | 103.080.18 | 106.670.48 | 110.440.30 | 114.398.60 | 118.554.82 |
| GASTOS VARIABLES | | | | | |
| Mantenimiento de maquina | 6.000.00 | 6.300.00 | 6.615.00 | 6.945.75 | 7.293.04 |
| TOTAL DE GASTOS VARIABLES | 6.000.00 | 6.300.00 | 6.615.00 | 6.945.75 | 7.293.04 |
| EGRESOS | \$ 109.080.18 | \$ 112.970.48 | \$ 117.055.30 | \$ 121.344.35 | \$ 125.847.86 |

4.1.3.7. Estado de pérdidas y ganancias

Cuadro 25. Estado de pérdidas y ganancias

| DETALLE | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Ingresos | \$ 135.000.00 | \$ 141.750.00 | \$ 148.837.50 | \$ 156.279.38 | \$ 164.093.34 |
| Egresos | 109.080.18 | 112.970.48 | 117.055.30 | 121.344.35 | 125.847.86 |
| UTILIDAD BRUTA | 25.919.82 | 28.779.52 | 31.782.20 | 34.935.02 | 38.245.48 |
| Utilidad antes de 15% participación empleados | 3.887.97 | 4.316.93 | 4.767.33 | 5.240.25 | 5.736.82 |
| UTILIDAD ANTES IMPUESTO | 22.031.85 | 24.462.59 | 27.014.87 | 29.694.77 | 32.508.66 |
| Impuesto a la renta | 5.507.96 | 6.115.65 | 6.753.72 | 7.423.69 | 8.127.17 |
| UTILIDAD NETA | \$ 16.523.89 | \$ 18.346.94 | \$ 20.261.15 | \$ 22.271.08 | \$ 24.381.50 |

Fuente: Clientes de AUTOLASA

Elaborado: Autora

4.1.3.5. Flujo de efectivo

Cuadro 26. Flujo de efectivo

| DETALLE | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Ingresos | | \$ 135.000.00 | \$ 141.750.00 | \$ 148.837.50 | \$ 156.279.38 | \$ 164.093.34 |
| TOTAL DE INGRESOS | | 135.000.00 | 141.750.00 | 148.837.50 | 156.279.38 | 164.093.34 |
| Egresos | | | | | | |
| Inversión | -\$ 119.903.80 | | | | | |
| Gastos administrativos | | 62.379.50 | 65.498.48 | 68.773.40 | 72.212.07 | 75.822.67 |
| Depreciaciones | | 9.625.70 | 9.625.70 | 9.625.70 | 9.625.70 | 9.625.70 |
| Gastos financieros | | 21.648.48 | 21.648.48 | 21.648.48 | 21.648.48 | 21.648.48 |
| TOTAL DE EGRESOS | -\$ 119.903.80 | 93.653.68 | 96.977.35 | 100.047.58 | 103.486.25 | 107.096.85 |
| FNE | -\$119.903.80 | \$ 41.346.32 | \$ 44.977.35 | \$ 48.789.92 | \$ 52.793.13 | \$ 56.996.49 |

Fuente: Clientes de AUTOLASA

Elaborado: Autora

4.1.4. Estudio financiero

4.1.4.1. Valor Actual Neto

$$VAN = -I + \frac{FNE}{(1+i)} + \frac{FNE}{(1+i)^2} + \frac{FNE}{(1+i)^3} + \frac{FNE}{(1+i)^4} + \frac{FNE}{(1+i)^5}$$

$$VAN = -119.903.80 + \frac{41.346.32}{(1+10.5)} + \frac{44.977.35}{(1+10.5)^2} + \frac{48.789.92}{(1+10.5)^3} + \frac{52.793.13}{(1+10.5)^4} + \frac{56.996.49}{(1+10.5)^5}$$

$$VAN = -119.903.80 + 37.4717.48 + 36.83573 + 36.161.24 + 35.410.19 + 34.596.86.$$

$$VAN = 60.517.71$$

Si el resultado de este índice financiero es positivo entonces nos indica que el proyecto es atractivo y conveniente, y si es negativo sería todo lo contrario

4.1.4.2. Tasa Interna de Retorno

$$VAN = -I + \frac{FNE}{(1+i)} + \frac{FNE}{(1+i)^2} + \frac{FNE}{(1+i)^3} + \frac{FNE}{(1+i)^4} + \frac{FNE}{(1+i)^5}$$

$$VAN = -119.903.80 + \frac{41.346.32}{(1+28)} + \frac{44.977.35}{(1+28)^2} + \frac{48.789.92}{(1+28)^3} + \frac{52.793.13}{(1+28)^4} + \frac{56.996.49}{(1+28)^5}$$

$$VAN = -119.903.80 + 32.365.53 + 27.560.41 + 23.402.80 + 19.822.62 + 16.752.43$$

$$0 = 0$$

Cuando la TIR es mayor que la tasa de oportunidad nos indica que el proyecto es viable, en nuestro caso tenemos una TIR de **28%** y la tasa de interés es de 10.5

4.1.4.3. Beneficio/costo

VAN DE INGRESOS

$$VAN = -I + \frac{FNE}{(1+i)} + \frac{FNE}{(1+i)^2} + \frac{FNE}{(1+i)^3} + \frac{FNE}{(1+i)^4} + \frac{FNE}{(1+i)^5}$$

$$VAN = -119.903.80 + \frac{135.000.00}{(1+10.5)} + \frac{141.750.00}{(1+10.5)^2} + \frac{148.837.50}{(1+10.5)^3} + \frac{162.279.38}{(1+10.5)^4} + \frac{164.093.34}{(1+10.5)^5}$$

$$VAN = -119.903.80 + 105.676.81 + 86.859.01 + 71.382.09 + 58.679.36 + 48.230.37$$

$$VAN = 433.098.51$$

VAN DE EGRESOS

$$VAN = -I + \frac{FNE}{(1+i)} + \frac{FNE}{(1+i)^2} + \frac{FNE}{(1+i)^3} + \frac{FNE}{(1+i)^4} + \frac{FNE}{(1+i)^5}$$

$$VAN = -119.903.80 + \frac{10.080.18}{(1+10.5)} + \frac{112.970.48}{(1+10.5)^2} + \frac{117.055.30}{(1+10.5)^3} + \frac{121.344.35}{(1+10.5)^4} + \frac{125.874.86}{(1+10.5)^5}$$

$$VAN = -119.903.80 + 98.715.09 + 92.521.02 + 86.756.94 + 81.389.88 + 76.389.63$$

$$VAN = 315.868.78$$

$$B/C = \frac{VAN \text{ INGRESOS}}{VAN \text{ EGRESOS}}$$

$$B/C = \frac{433.098.51}{315.868.78}$$

$$B/C = 1.37$$

El B/C del proyecto es de \$ **1,37** esto indica que por cada \$ 1,00 de inversión tendríamos \$ 0,37 centavos de ganancia

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Por medio del estudio de mercado se determinó que el 37% de los clientes encuestados expresaron que el servicio que brinda el taller de colisión de la empresa automotores latinoamericanos es bueno, además el 74% de los mismos cliente manifestaron que si están de acuerdo que la empresa realice un plan de inversión en el taller de colisión para así mejorar el servicio
- En el estudio económico la inversión para el proyecto en el taller de colisión de la empresa automotores latinoamericanos es de \$ 119.903,80 de los cuales el 70% será financiado por medio de una institución financiera del país a valor anual de \$ 21.648.48 dólares y el restante 30% será financiado por la empresa
- Mediante la realización del estudio financiero se determinó que el proyecto tendrá un VAN de \$ 60.517.71; TIR de 28% y B/C de \$ 1.37, lo cual indica la viabilidad para realizar el plan de inversión el taller de colisión de la empresa automotores latinoamericano s

5.2. RECOMENDACIONES

- Debido que por medio del estudio de mercado hay aceptación que se realice el plan de inversión en el taller de colisión, se debe implementar el proyecto para que los clientes de la empresa Autolasa se sienta con mayor satisfacción cuando acuden al taller a realizar la revisión de sus vehículos
- Diseñar un manual de funciones para el taller de colisión, que sirva de guía para que las personas que trabajan en esta área sepan cuáles son sus funciones y puedan realizar sus actividades con mayor eficiencia y eficacia
- Una vez realizada la evaluación financiera para la implementación de un plan de inversión en el taller de colisión de la empresa automotores latinoamericanos, se demostró que existe la viabilidad por lo cual se recomienda realizar el proyecto

CAPÍTULO VI
BIBLIOGRAFÍA

6.1. LITERATURA CITADA

- Arboleda, G. (2014). *Proyectos, formulación, evaluación y control*. México: A.C editores.
- Baca, G. (2010). *Evaluación de proyectos*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Backer, M. (2011). *Contabilidad de costo. Enfoque administrativo para la toma de decisiones*. México: Mc Graw Hill.
- Bonta, P., & Farber, M. (2012). *Preguntas sobre marketing y publicidad de grupo*. Ecuador: Editorial norma.
- Camara, c. d. (2010). *Manual para elaboración de proyectos*. Guayaquil: Poligrafica C.A.
- Cochran, W. (2010). *Técnicas de muestreo*. México: Editorial Continental S.A.
- Costales, B. (2011). *diseño y elaboración de proyectos de inversión*. Ecuador : Espe.
- Díaz, D. C. (5 de Octubre de 2009). *Distribución comercial (segunda edición)*. Madrid - España: Mc Graw Hill.
- Guzman, R. (2011). *Análisis financiero en solicitudes de créditos*. Ecuador: banco nacional de Fomento.
- Ilpes. (2011). *Guía para la prestación de proyectos*. México: Editorial siglo XXI.
- Kinnear, T. (2013). *Investigación de mercados, enfoque aplicado*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Mariotti, J. (2010). *Marketing*. México: Mc Gra Hill.

- Miranda, M. J. (2010). *Gestión de proyectos*. México: Mc Graw Hill.
- Moreno, A. (2010). *Métodos de investigación y exposición*. Ecuador: Corporación editora nacional.
- Rojas, J. (2012). *Proyectos educacionales*. Perú: Editorial San Marcos.
- sanchez, L. (2012). *formulación de proyectos de inversión*. Perú: San Marcos.
- Sapag, N. (2012). *Preparación y evaluación de proyectos*. Colombia: Mc Graw Hill.
- schall, h. (2010). *Administración financiera*. México: Mc Graw Hill.
- Sovero, F. (2010). *Innovadores planes y proyectos educativos*. Perú: Editorial san Marco.
- Varela, R. (2012). *Evaluación económica de alternativas operacionales y proyectos de inversión*. Colombia: Editorial norma.
- Velasco, E. (2013). *El precio; variable estratégica de marketing*. España: Mc Graw Hill.
- Viscione, J. (2012). *Análisis financiero, principios y métodos*. México: Limusa.

LINKOGRAFIA

CÓDIGODELAPRODUCCIÓN. (29 de diciembre de 2010). *Código de la Producción*. Recuperado el 08 de Abril de 2015, de <http://www.produccion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/codigoproduccion.pdf>

CAPITULO VII
ANEXOS

Anexo 1. Encuestas



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

ENCUESTA PARA LOS CLIENTES DE AUTOLASA AGENCIA QUEVEDO

Pregunta 1. ¿Cree usted que la empresa automotores latinoamericanos AUTOLASA cuenta actualmente con la infraestructura necesaria?

- Si
- No

Pregunta 2. ¿Qué tiempo tiene usted como cliente de Automotores Latinoamericanos?

- Menos de 1 año
- 2 años
- 3 años
- más de 4 años

Pregunta 3. ¿Cómo califica el servicio en el taller de colisión en Automotores Latinoamericanos en el Cantón Quevedo?

- Excelente
- Bueno
- Malo
- Regular

Pregunta 4. ¿Los técnicos del taller de colisión de la empresa Automotores Latinoamericanos se encuentran capacitados?

- Si
- No
- Tal vez

Pregunta 5. ¿Cree usted que cuenta con la infraestructura necesaria el taller de colisión?

- Si
- No
- Tal vez

Pregunta 6. ¿Ha observado alguna nueva tecnología en la empresa Automotores Latinoamericanos?

- Si
- No
- Tal vez

Pregunta 7. ¿Cree usted que se debe realizar un plan de inversión en la empresa Automotores Latinoamericanos?

- Si
- No
- Tal vez

Pregunta 8. ¿En qué área del taller de colisión se debe realizar un plan de inversión?

- Tecnología

- Infraestructura
- RRHH
- Capacitación

Pregunta 9.- ¿Está de acuerdo con el servicio de atención al cliente del personal del taller de colisión?

- Si
- No
- Tal vez

Pregunta 10.- ¿Con la implementación de plan de inversión para el taller de colisión en Automotores Latinoamericanos podría reducir el tiempo del servicio?

- Si
- No
- Tal vez

Anexo 2. Entrevista



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

ENTREVISTA PARA AL GERENTE DE AUTOLASA AGENCIA QUEVEDO

- 1.- ¿Usted cree que la organización interna de la empresa está bien estructurada?**

- 2.- ¿Usted cree que el personal del taller de colisión se encuentra capacitado?**

- 3.- ¿La información presentada por el departamento de colisión satisface sus expectativas?**

- 4.- ¿Existe un plan de inversión en la empresa?**

- 5.- ¿Usted cada qué tiempo realizan capacitaciones sobre servicio al cliente?**

- 6.- ¿La empresa tiene la necesidad de implementar un plan de inversión?**

- 7.- ¿De qué manera la aplicación de un plan de inversión permitirá mejorar el servicio en el taller de colisión?**

Anexo 3. Estudio de Campo



ENTREVISTA CON EL GERENTE DE AUTOLASA



ENCUESTA A CLIENTE DE AUTOLASA

Anexo 4. Equipos

| DETALLE | CANT | VALOR UNITARIO | VALOR TOTAL |
|--------------------------------------------|------|----------------|-------------|
| Alineador de luces | 1 | 4.00 | 4.00 |
| Balanza electrónica | 1 | 619.99 | 619.99 |
| Cargador de baterías | 1 | 190.00 | 190.00 |
| Carro porta herramientas | 5 | 67.99 | 339.95 |
| Carro porta piezas | 5 | 59.89 | 299.45 |
| Compás de varas | 1 | 144.10 | 144.10 |
| Comprimidor de espirales | 1 | 97.80 | 97.80 |
| Despuntadora neumática | 1 | 170.00 | 170.00 |
| Dispensador de papel de enmascarar | 1 | 19.90 | 19.90 |
| Equipo de carga de aire acondicionado | 1 | 670.00 | 670.00 |
| Equipo de estañado | 1 | 428.00 | 428.00 |
| Equipo de soldadura resistencia | 1 | 611.99 | 611.99 |
| Equipo de soldadura mig / mag | 2 | 480.90 | 961.80 |
| Equipo individual de herramientas | 10 | 108.99 | 1.089.90 |
| Equipo para la recogida de chapa | 1 | 77.10 | 77.10 |
| Escáner universal con conectores | 1 | 6.871.90 | 6.871.90 |
| Esmeril | 1 | 188.25 | 188.25 |
| Extractor de humos elevador | 1 | 89.50 | 89.50 |
| Extractor de rótulas | 1 | 48.10 | 48.10 |
| Extractor de volantes | 1 | 37.68 | 37.68 |
| Gato hidráulico | 1 | 167.80 | 167.80 |
| Gato para cajas de cambios | 1 | 133.25 | 133.25 |
| Grúa para motores | 1 | 190.50 | 190.50 |
| Juego completo de dispositivos de estiraje | 3 | 681.20 | 2.043.60 |
| Kit para el desmontaje de vidrios | 1 | 490.50 | 490.50 |
| Lámparas de rayos infrarrojos | 1 | 35.90 | 35.90 |
| Lavadora de pistolas | 1 | 36.99 | 36.99 |
| Lavadora de vehículos a presión | 1 | 298.90 | 298.90 |

| | | | |
|-----------------------------------------------|---|--------|------------------|
| Lijadora neumática de línea recta corta | 1 | 95.80 | 95.80 |
| Lijadora neumática de línea recta larga | 1 | 130.80 | 130.80 |
| Lijadora roto orbital | 1 | 99.80 | 99.80 |
| Lijadora roto orbital con aspiración | 1 | 99.80 | 99.80 |
| Llave de impacto | 1 | 70.15 | 70.15 |
| Martillo de inercia | 1 | 150.48 | 150.48 |
| Medidor de densidad de baterías | 1 | 39.90 | 39.90 |
| Medidor de espesores | 1 | 39.90 | 39.90 |
| Medidor de fugas de motores | 1 | 67.90 | 67.90 |
| Medidor de fugas de sistema de refrigeración | 1 | 67.90 | 67.90 |
| Mesas de trabajo con estanterías | 5 | 140.00 | 700.00 |
| Multímetro | 1 | 65.99 | 65.99 |
| Pistola de aplicación de barniz | 1 | 61.99 | 61.99 |
| Pistola de aplicación de color bicapa | 1 | 61.99 | 61.99 |
| Pistola de aplicación de color monocapa | 1 | 61.90 | 61.90 |
| Pistola de aplicación de fondo | 1 | 61.90 | 61.90 |
| Pistola de aplicación de pvc y anticorrosivos | 1 | 61.90 | 150.48 |
| Pistola de soplado | 1 | 61.90 | 61.90 |
| Portos | 1 | 70.00 | 70.00 |
| Prensa de banco | 3 | 90.00 | 270.00 |
| Pulidora neumática | 1 | 95.99 | 95.99 |
| Reglas o vasos dosificadores | 2 | 48.90 | 97.80 |
| Sierra neumática | 1 | 109.50 | 109.50 |
| Sistema de medición de deformación | 1 | 48.90 | 48.90 |
| Sistema de mezclas | 1 | 399.10 | 399.10 |
| Soplador de aire caliente | 1 | 459.90 | 459.90 |
| Soportes para piezas juego de 5 piezas | 5 | 365.0 | 1.825.00 |
| Taladro de columna | 1 | 490.0 | 490.0 |
| Taladro neumático | 1 | 479.00 | 479.00 |
| Trans car | 1 | 127.90 | 127.90 |
| TOTAL | | | 22.869.30 |