

Plan de Negocio
Motocicletas P&J



Plan de Negocio Motocicletas P&J

Daniela Alvarez Ruiz

Asesor: Raúl David Ruiz

Facultad de Ciencias Empresariales

Institución Universitaria de Envigado

Contaduría Publica

Envigado, Colombia

18 de noviembre del 2022



Tabla de contenido

1.	Resumen Ejecutivo	4
2.	Objetivos	5
2.1.	Objetivo General.....	5
2.2.	Objetivos Específicos	5
3.	Marco Conceptual.	5
3.1.	Referente Contextual.	5
3.2.	Características del Servicio.....	5
3.2.1.	<i>El Servicio</i>	5
3.2.2.	<i>Mantenimiento Preventivo</i>	6
3.2.3.	<i>Mantenimiento Correctivo.....</i>	6
3.3.	Descripción de las Características	9
3.4.	Políticas de Servicio.....	10
3.4.1.	<i>Tácticas de Ventas.....</i>	10
3.5.	Encuesta de Satisfacción.	11
4.	Estudio de Mercado.....	16
4.1.	Estructura del Mercado.....	16
4.1.1.	<i>Análisis de la Oferta.</i>	16
4.1.2.	<i>Análisis de la Demanda.....</i>	17
4.1.2.1.	<i>Proyección de la Demanda.....</i>	18
4.1.3.	<i>Análisis de la Cadena de Valor.....</i>	20
4.1.3.1.	<i>Análisis de proveedores</i>	22
4.1.3.1.3.	<i>Análisis proveedores Directos.....</i>	27
4.1.3.1.4.	<i>Análisis Proveedores Indirectos.....</i>	27
4.1.3.2.	<i>Análisis de la Competencia</i>	28
4.1.3.3.	<i>Análisis de los Clientes.....</i>	30
4.2.	DOFA	31
4.3.	Costos de los Procesos	34
4.4.	Plan de Mercado:.....	35
4.4.1.	<i>Estrategia de precio.....</i>	35
5.	Estudio Técnico.....	38



5.1. Estudio Organizacional.....	38
5.1.1. Misión	38
5.1.2. Visión	38
5.1.3. Valores Corporativos.....	38
5.1.4. Filosofía del Trabajo.....	39
5.1.5. Competencias Organizacionales.....	40
5.2. Organigrama	40
5.3. Flujograma	43
5.4. Esquema del Taller.....	44
5.5. Diagrama Espina de Pescado.	46
5.6. Necesidades y Requerimientos	47
5.7. Normativa Legal.....	53
6. Análisis Financiero	55
6.1. Punto de Equilibrio	55
6.2. Estado de Resultados	55
6.3. Flujo de Caja	56
Conclusiones	58
Referencias	59
Anexos	60
A.1. Encuesta de Satisfacción de Cliente	60
A.2. Perfil Modelo de Negocios Bajo la Metodología CANVA	63
A.3. Rut	64
A.4. Fotos del Establecimiento	65



1. Resumen Ejecutivo

El taller Motocicletas P&J. se dedica a la prestación de servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de motocicletas, fue creado hace 11 años y constituido legalmente por una persona natural ante cámara de comercio e industria y comercio, contando con una amplia clientela que ha ido ganando con el pasar de los años gracias a la calidad de su servicio, aprovechando la alta demanda que tiene el sector, debido a que las motocicletas se han convertido en un medio de transporte muy utilizado por los beneficios que trae. El taller está ubicado en el sur de Medellín específicamente en el municipio de Envigado, un lugar amplio y dotado con la herramienta y personal especializado para todos los servicios que se prestan.

A pesar de ser una empresa constituida y con trayectoria tienen falencias, por esta razón se realiza este plan de negocio, con el objetivo de dar información que aporte a su beneficio y la ejecución de un plan de mejoramiento estratégico para tener un mayor crecimiento y posicionamiento en el mercado.

Durante el proceso de la realización del plan de mejora el taller nos muestra un resultado financiero positivo, en donde nos da \$ 3.139.500 de utilidad que representa el 23.42% de margen de utilidad neta y un VPN positivo que nos muestra la recuperación de la inversión a corto plazo, mostrando resultados que nos permite establecer estrategias para mejorar elementos claves para la realización de proyectos que ayuden a mejorar el servicio prestado.



2. Objetivos

2.1. Objetivo General

Diseñar un plan de mejoramiento en el proceso de prestación del servicio técnico del taller que permita aumentar la productividad mejorando la calidad del servicio.

2.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar el estado actual de la Información Contable y Financiera del taller.
- Identificar los procesos críticos que existen en la prestación del servicio.
- Formular estrategias que permitan mejorar el servicio para crear un valor diferencial en el mercado y ganar posicionamiento para atraer nuevos clientes.

3. Marco Conceptual.

3.1. Referente Contextual.

El taller “Motocicletas P&J” funciona en el municipio de Envigado al sur del valle de Aburrá del departamento de Antioquia. En un local adecuado y acondicionado para prestar el servicio conforme a las necesidades del cliente. Envigado cuenta con 242.197 habitantes y es reconocido como uno de los municipios en Colombia con mejor calidad de vida y con el menor índice de pobreza multidimensional

3.2. Características del Servicio

3.2.1. El Servicio



Se basa en realizar la reparación o ajustes de las motocicletas dependiendo de la necesidad del cliente, a esto lo definiremos como mantenimientos preventivos y correctivos en un lugar adaptado para tal fin, acá se llevará a cabo el recibimiento de esta donde registramos lo que necesita el cliente y los técnicos dan una breve explicación del trabajo a realizar, el cual se da a conocer en la cadena de valor. Este trabajo es prestado por un personal capacitado.

3.2.2. *Mantenimiento Preventivo*

Todas las personas que tienen una motocicleta en su poder deben de tener en cuenta que esporádicamente (dependiendo del uso) conviene realizar un mantenimiento preventivo con la finalidad de inspeccionar, limpiar y ajustar todas las partes que tienen mayor desgaste debido al uso, este se revisa dependiendo del kilometraje, en este mantenimiento se realiza la revisión de todas las partes móviles, lubricación de guayas, calibrada de válvulas, revisión de frenos, kit de arrastre, entre otros.

3.2.3. *Mantenimiento Correctivo*

Este tipo de mantenimiento se realiza cuando el cliente tiene la necesidad de corregir un daño o una falla en específico, esto se presenta a causa de algún daño, ya que la motocicleta ha dejado de prestar la calidad y el servicio adecuado para la cual fue adquirida.

Para entender muchos de los procesos que tiene el taller, se hablará de las partes básicas por las que está constituida una motocicleta, las cuales son:



- **Chasis:** es el cuerpo principal de las motocicletas. También, llamado marco o cuadro, en este es donde se fijan los otros componentes por los cuales está conformada la motocicleta (horquillas, motor, ruedas, asiento etc.)



Tomado de: https://publimotos.com/mtips/61-tips_moto/2350-tipos-de-marcos-para-motocicleta

- **Suspensión o amortiguadores:** son un conjunto de elementos que mantienen el contacto suelo-rueda, con la finalidad de mejorar la adherencia de la motocicleta, esta parte constituye la mayor estabilidad y control de esta.



Tomado de: <https://www.pruebaderuta.com/las-suspensiones-de-las-motocicletas.php>

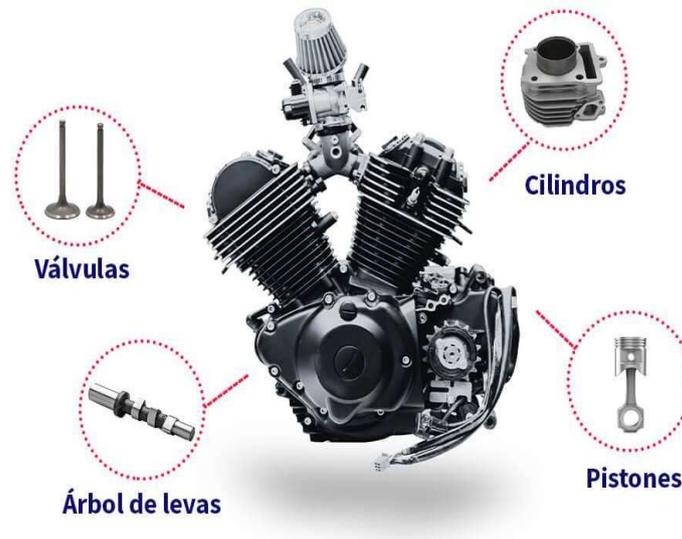


- **Llantas, rin o aro:** es una parte de la rueda de las motocicletas, conformada por una pieza metálica cuya forma varía con relación al tipo y cilindraje de la motocicleta. Su función es sostener el neumático para que conserve la forma al rodar



Tomado de: <https://kingstonellantas.com/>

- **Motor:** es un sistema de combustión interna, el cual es fundamental para su desempeño, éste necesita pistones, cilindros, una cabeza del motor y un cuerpo de válvulas. Todo funciona con combustible y es enfriado por aceite lubricante y líquido refrigerante.



Tomado de: <https://aprende.com/blog/oficios/motocicletas/partes-de-una-moto/>

3.3. Descripción de las Características

El taller cuenta con un lugar amplio y agradable para prestar el servicio, se encuentra ubicado en el municipio de Envigado cerca de la Clínica de la Policía, un lugar muy central y fácil de llegar. Presta el servicio a todo tipo de motos con mayor inclinación hacia las XT 500 y TT 500, objeto de este plan de negocios, se caracteriza por brindarle al cliente el mejor servicio técnico en reparación y mantenimiento, brindado soluciones confiables y duraderas, con altos estándares de calidad, el cual permite garantizar confianza y seguridad a los clientes siendo este el interés principal.

Gráfico # 1 Distribución de los barrios en el municipio de Envigado.



Barrios de Envigado



3.4. Políticas de Servicio

El taller cuenta con una línea de atención al cliente en donde pueden solicitar asesorías y citas además realizar quejas, reclamos y sugerencias, entre otros; con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad y competitividad en el mercado, estableciendo planes de mejoramiento continuo, la empresa implementará servicios de atención al cliente por medio de las redes sociales que creará para prestar un servicio actualizado y eficaz.

3.4.1. Tácticas de Ventas

El taller tiene el siguiente plan de comunicación y ventas:

- **Redes sociales:** es una táctica muy atractiva y llamativa hoy en día, la creación de esta posibilita que los clientes publiquen y compartan sus



experiencias en el taller, brindando así la posibilidad de que sus seguidores lo conozcan y sea un referido para nuevos clientes.

- **Trato con el cliente:** generalmente a la hora de realizar un mantenimiento las personas que no tienen un taller de confianza le preguntan algún familiar o amigo si conocen algún taller que recomienden, es decir, que se va haciendo un voz a voz y creando nueva clientela, por esta razón se deben tratar bien los clientes y prestar un servicio de calidad.

3.5. Encuesta de Satisfacción.

Esta encuesta es una herramienta en la cual se recopilan datos e información en donde se conoce las opiniones que tienen los clientes frente al servicio para con esto ayudar a realizar estrategias de mejora para posteriormente implementarlas y mejorar el servicio prestado.

Gráfico # 2 Resultado encuesta pregunta 1

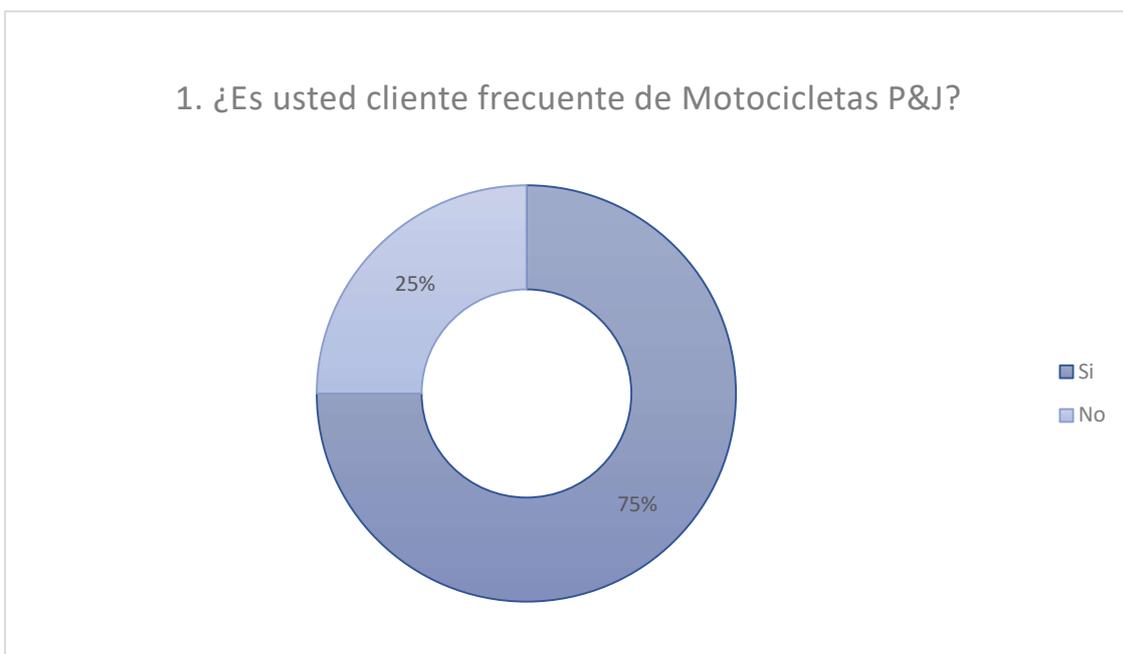




Gráfico # 3 Resultado encuesta pregunta 2

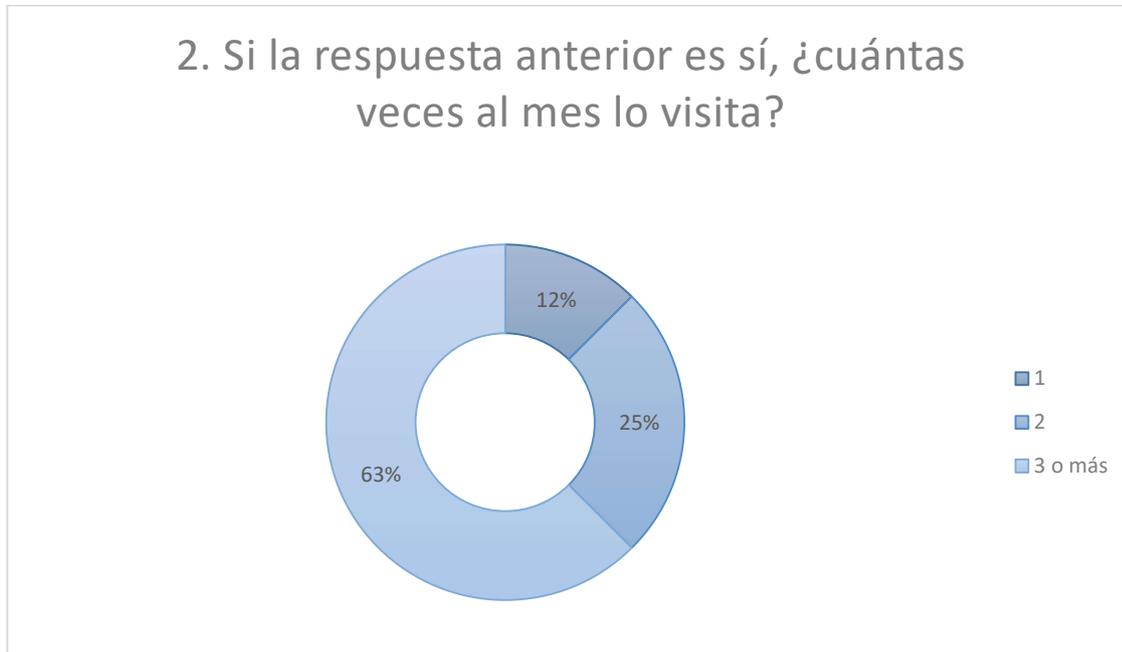


Gráfico # 4 Resultado encuesta pregunta 3

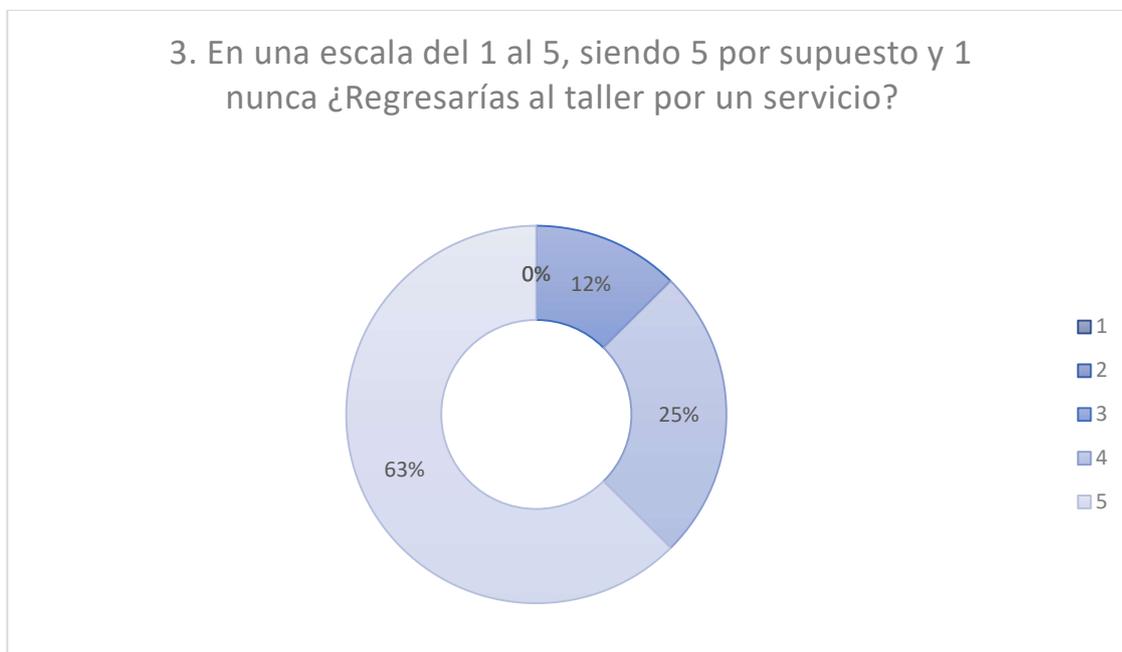




Gráfico # 5 Resultado encuesta pregunta 4

4. En una escala del 1 al 5, siendo 5 por supuesto y 1 nunca ¿Recomendaría usted el taller?

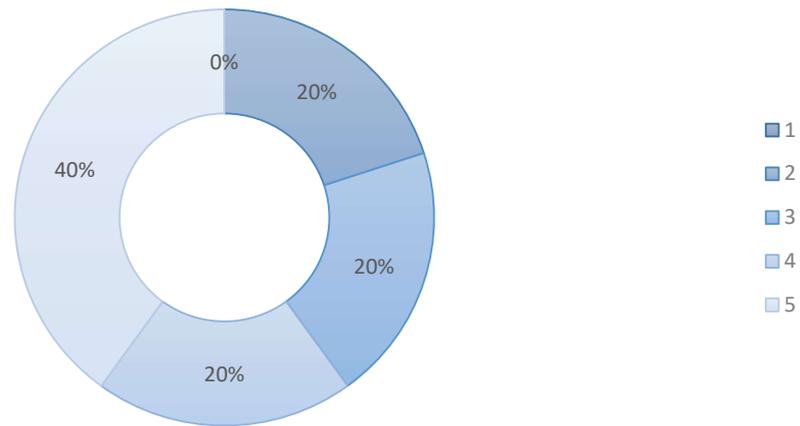


Gráfico # 6 Resultado encuesta pregunta 5

5. ¿Cómo evalúa la atención prestada por el personal del taller?

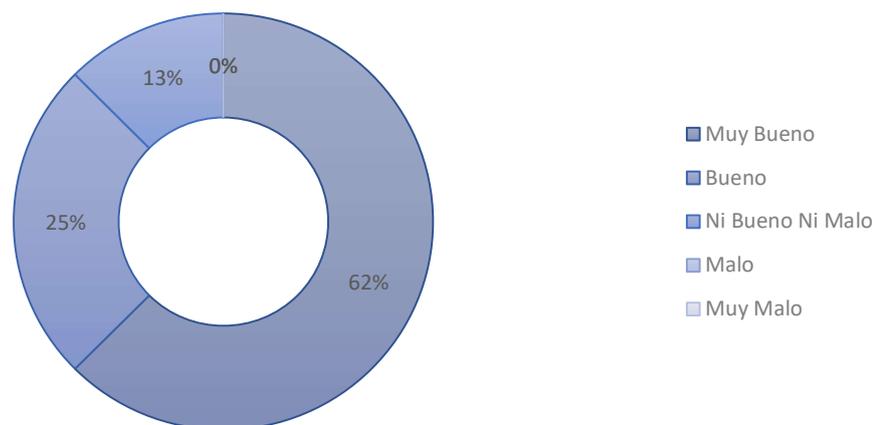




Gráfico # 7 Resultado encuesta pregunta 6



Gráfico # 8 Resultado encuesta pregunta 7

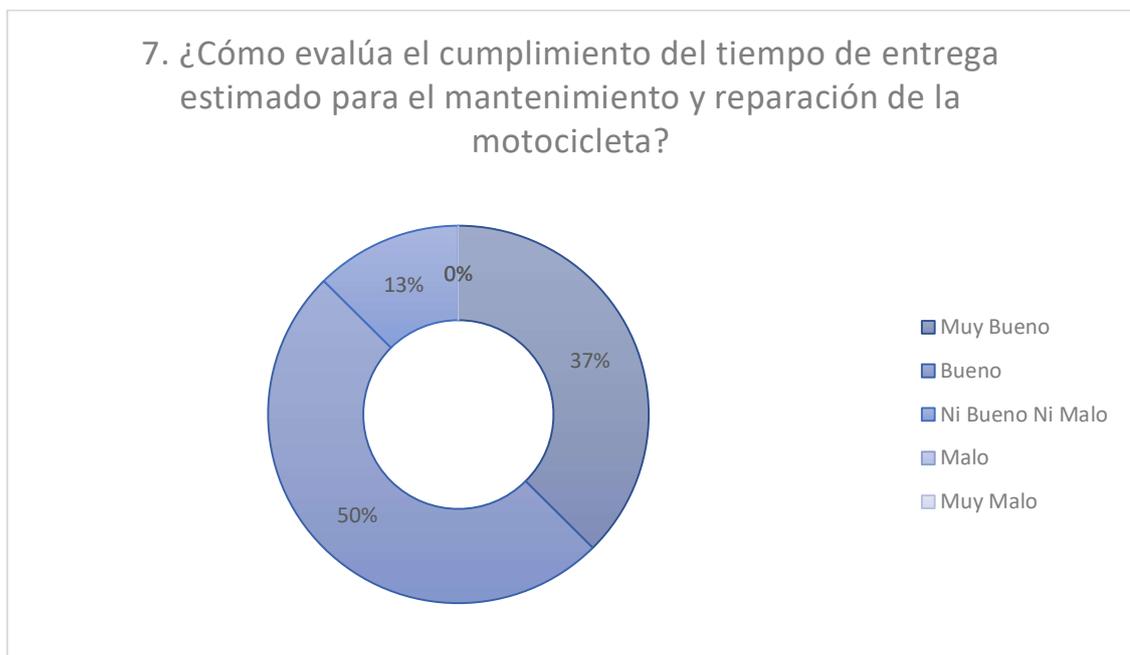




Gráfico # 9 Resultado encuesta pregunta 8



En el resultado de la encuesta se observa que en general el taller está en buenos criterios para sus clientes como no lo enseña la gráfica #9 donde el 62% se encuentra muy satisfecho por el servicio prestado, sin dejar a un lado el porcentaje que no está tan satisfecho buscando así estrategias que ayuden a mitigar ese porcentaje de insatisfacción. En la gráfica #3 analizamos que a pesar de que se presentan algunas falencias todos los clientes volverían al taller para la reparación (gráfica #8) el asesoramiento y la atención prestado por los técnicos y el personal del taller suplen con las necesidades que tiene la clientela, pero en general el taller se encuentra en un rango positivo ya que cumple con las expectativas deseadas por el cliente y satisface a cabalidad lo que este necesita, pero debe implementar estrategias para cumplir con todo lo necesario por el cliente para así lograr fidelizarlo y atraer otros clientes.



4. Estudio de Mercado

4.1. Estructura del Mercado

El mercado en el cual se mueve el taller está influido por el precio del servicio y la clientela en este caso denominada demanda y la competencia la cual es denominada oferta, lo anterior conocido como la estructura de mercado.

4.1.1. Análisis de la Oferta.

Gracias a la alta demanda por la cual atraviesa ese sector, debido a que las motocicletas son muy atractivas para el uso diario como medio de transporte, trayendo con esto la creación de variedad de talleres que incluyen diferentes servicios aparte de mantenimiento y venta de repuestos, generando mucha competencia en el mercado, pero cada uno tratando de ofrecer un servicio de calidad con mano de obra calificada, para así brindar confianza y garantía a los clientes del buen servicio prestado, a su vez la mecánica automotriz es dinámica, ya que continuamente surgen nuevas tecnologías y sistemas que van dominando y es por esto que debe estar a la vanguardia para prestar un servicio adecuado y de alta calidad.

El funcionamiento se basa en una serie de pasos que consta de:

1. Asignación de cita para atender las necesidades del cliente.
2. Revisión por parte de los técnicos para diagnosticar los daños y reparaciones de la motocicleta.
3. Cotización de los repuestos necesarios y de la mano de obra.



4. Informar al cliente de lo que requiere su motocicleta para su autorización.
5. Compra de los repuestos requeridos por el técnico.
6. Reparación de la motocicleta.
7. Entrega de está cumpliendo a cabalidad las necesidades del cliente.

4.1.2. Análisis de la Demanda.

Hoy en día las motocicletas son una solución muy atractiva para los colombianos, ya que buscan estrategias económicas e inteligentes, la motocicleta es un medio de transporte ideal para trabajar, ahorrar tiempo y es muy económica en comparación a otros medios de transporte; esta es la solución a muchos temas económicos y sociales en el país. Cerca del 96% de los compradores de motos utilizan estas para transporte y trabajo.

Las ciudades con mayor demanda en el mercado de motocicletas son Bogotá, Medellín, Bucaramanga y Cali, ya que este se ha convertido en un medio de transporte muy atractivo para los ciudadanos, la cual permite evitar los trancones en hora pico y al momento de la adquisición se ve gran variedad en cuanto a cilindrada, diseño y precio. El taller está ubicado al sur de Medellín, la cual tiene una población de 53.914 personas y 466.985 motos registradas entrando en las 10 ciudades con más motos en Colombia. Según los registros del Runt los cuales indican cuales son las 10 ciudades con mayor número de motos registradas a enero de 2022 son:



Tomado de: <https://www.runt.com.co/runt-en-cifras>

4.1.2.1. Proyección de la Demanda.

Tabla #1 Proyección de la demanda mensual por tipo de servicio

Servicio	Bajo		Alto		Frecuencia mes	Total	%
	cilindraje	Valor	cilindraje	Valor			
Cambia cadena	\$ 10.000	\$ 20.000	\$ 30.000	\$ 20.000	8	\$ 160.000	1,19%
Cambio kit de arrastre	\$ 40.000	\$ 95.000	\$ 150.000	\$ 95.000	6	\$ 570.000	4,25%
Cambio pastas delanteras	\$ 10.000	\$ 25.000	\$ 40.000	\$ 25.000	10	\$ 250.000	1,87%
Cambio pastas traseras	\$ 10.000	\$ 25.000	\$ 40.000	\$ 25.000	10	\$ 250.000	1,87%
Cambio de bandas	\$ 30.000	\$ 40.000	\$ 50.000	\$ 40.000	8	\$ 320.000	2,39%



Cambio disco de freno	\$ 40.000	\$ 100.000	\$ 70.000	2	\$ 140.000	1,04%
Cambio batería	\$ 5.000	\$ 20.000	\$ 12.500	4	\$ 50.000	0,37%
Cargada batería	\$ 5.000	\$ 5.000	\$ 5.000	10	\$ 50.000	0,37%
Cambio líquido de frenos	\$ 20.000	\$ 40.000	\$ 30.000	4	\$ 120.000	0,90%
Cambio aceite	\$ 5.000	\$ 20.000	\$ 12.500	25	\$ 312.500	2,33%
Cambio guaya de clutch	\$ 10.000	\$ 30.000	\$ 20.000	20	\$ 400.000	2,98%
Cambio guaya acelerador	\$ 40.000	\$ 70.000	\$ 55.000	5	\$ 275.000	2,05%
Carburación	\$ 50.000	\$ 100.000	\$ 75.000	4	\$ 300.000	2,24%
Cunas de dirección	\$ 100.000	\$ 150.000	\$ 125.000	4	\$ 500.000	3,73%
Cambio clutch	\$ 50.000	\$ 120.000	\$ 85.000	4	\$ 340.000	2,54%
Cambio balineras rueda delantera	\$ 20.000	\$ 50.000	\$ 35.000	5	\$ 175.000	1,31%
Cambio balineras rueda trasera	\$ 30.000	\$ 70.000	\$ 50.000	5	\$ 250.000	1,87%
Cambio ramal	\$ 100.000	\$ 300.000	\$ 200.000	1	\$ 200.000	1,49%
Reparación motor	\$ 320.000	\$ 700.000	\$ 510.000	3	\$ 1.530.000	11,42%



Reparación cabeza de fuerza	\$ 180.000	\$ 350.000	\$ 265.000	5	\$ 1.325.000	9,89%
Cambio de retenedores de barras	\$ 80.000	\$ 200.000	\$ 140.000	2	\$ 280.000	2,09%
Cambio filtro de aire	\$ 20.000	\$ 50.000	\$ 35.000	4	\$ 140.000	1,04%
Cambio bombillo farola	\$ 15.000	\$ 30.000	\$ 22.500	4	\$ 90.000	0,67%
Mantenimiento general	\$ 250.000	\$ 500.000	\$ 375.000	5	\$ 1.875.000	13,99%
Mantenimiento general completo	\$ 500.000	\$ 900.000	\$ 700.000	5	\$ 3.500.000	26,11%
Total	\$ 1.940.000	\$ 4.115.000	\$ 3.027.500	163	\$ 13.402.500	100,00%

4.1.3. Análisis de la Cadena de Valor

Nuestra cadena de valor se basa en recibir una motocicleta la cual está necesitando de un mantenimiento preventivo o correctivo, para posteriormente ser revisada por uno de nuestros técnicos en donde dará un veredicto de lo encontrado y así realizar una cotización clara a nuestros clientes para que este tome una decisión y si cuenta con el presupuesto necesario para su reparación y



así autorice el trabajo, en ocasiones es necesario dar un abono del 50% del valor requerido para la reparación.

Si el cliente da la autorización procedemos a la compra de los repuestos necesarios y proseguimos a su reparación para entregarla en el menor tiempo posible, si no se llegara a presentar ningún tipo de inconvenientes a la hora de conseguir lo necesario para esta. Por último, se da conocimiento al cliente cuando esta ya esté lista para que pase por su motocicleta y revise que todo lo realizado y reparado está en perfectas condiciones.

Gráfico # 2 Descripción del desarrollo de las actividades.



Elaboración propia



4.1.3.1. Análisis de proveedores

Los proveedores o distribuidores se pueden dividir básicamente en dos:

4.1.3.1.1. Distribuidores directos

El cual se encarga de ir directamente una persona del taller a un centro autorizado de venta de repuestos y hacer la debida cotización para dársela a conocer al cliente, posteriormente hacer la compra. Los lugares en los cuales hacen las compras de los repuestos para la reparación y mantenimiento de las motocicletas son:

- Mundimotos
- Incolmotos Yamaha
- Atmopel
- Correa Motos
- Akt
- Dismerca

4.1.3.1.2. Distribuidores Indirectos

Los cuales utilizan llegado el caso que los repuestos sean escasos, se tiene esta opción ya que por medio de un intermediario hacen el pedido del repuesto a otro país, el cual se encarga de todo el proceso de importación.

Esta evaluación se realiza con un propósito de inspeccionar los proveedores con los cuales cuenta el taller hoy en día, para con esto determinar y analizar sus fortalezas, debilidades y desempeño con la finalidad de mitigar los riesgos y promover una mejora continua.

Tabla #2 Evaluación proveedores



FACTOR	Puntos	%
Precio	100	20%
Tiempo de respuesta de cotización	25	5%
Tiempo de retraso en la entrega	125	25%
Entrega	50	10%
Forma de pago	15	3%
Trayectoria	10	2%
Garantía	50	10%
Sistema de gestión	25	5%
Aspecto legal	25	5%
Aspecto ambiental	25	5%
Atención del proveedor	50	10%
	500	100%

Distribuidores Directos	Distribuidores Indirectos
-------------------------	---------------------------

PRECIO			
Igual al promedio del mercado	60	X	X
Mayor que el promedio del mercado	30		
Menor que el promedio del mercado	100		



TIEMPO DE RETRASO EN LA ENTREGA			
0 Días	125	X	
1-2 Días	100		
3-10 Días	75		
Mayor a 10 Días	50		X

FORMA DE PAGO			
Crédito 30 Días	6		
Crédito 45 Días	9		
Crédito 60 Días	12		
Crédito 90 Días	15		
Pago de contado	3	X	X

TRAYECTORIA (EXPERIENCIA)			
De 2 a 5 años	5		X
De 6 a 8 años	8		
Más de 8 años	10	X	
Menos de 2 años	3		

ASPECTO LEGAL			
Cumple con requisitos legales	25	X	X
no cumple requisitos	0		



ATENCIÓN DEL PROVEEDOR			
Excelente	50	X	X
Mala	0		
Regular	25		

TIEMPO DE RESPUESTA DE COTIZACIÓN			
De 4 horas a 1 día	18		
entre 0 y 4 horas	25	X	X
Más de un día	10		

ENTREGA			
Entrega en nuestras instalaciones (con recargo)	30	X	
Entrega en nuestras instalaciones (sin recargo)	50		X
Se debe recoger el producto	15		

GARANTÍA			
No otorga garantía	0		
Otorga garantía parcial	20		
Otorga garantía total	50	X	X

SISTEMA DE GESTIÓN			
---------------------------	--	--	--



Cumple con requisitos en SST	18	X	
No cumple con requisitos en SST	0		X
Tiene SG-SST certificado	25		

ASPECTO AMBIENTAL			
Cuenta con licencia ambiental	25	X	X
Cuenta con plan de gestión de residuos	25		
Cuenta con un programa de gestión ambiental	25		
No cumple requisitos ambientales	0		

Con los resultados obtenidos se obtiene un rango o promedio de calificación del proveedor como se muestra en la Tabla adjunta.

CLASIFICACIÓN OBTENIDA

CLASIFICACIÓN	RANGO DE PUNTOS
Compañías idóneas	> 425
Compañías aceptables	Entre 310 y 424
Compañías para trabajar con supervisión continua	Entre 250 y 309



Compañías no aptas	< 150
--------------------	-------

4.1.3.1.3. Análisis proveedores Directos

Estos proveedores son los que utilizan diariamente ya que cuentan con un inventario extenso de diferentes marcas en su portafolio, por ser clientes constantes cuentan con beneficios, estos brindan un valor adecuado a lo que se observa en el mercado, dan formas de pago, brindan asesoría en cuanto a la variedad y calidad del producto, ya que cuentan con personal capacitado para brindar el servicio, su tiempo de entrega es de inmediato y tienen una alta trayectoria en la prestación del servicio, estas compañías obtienen un puntaje de 421 puntos, siendo así empresas idóneas para la compra de repuestos.

4.1.3.1.4. Análisis Proveedores Indirectos

Este tipo de proveedores son los que se utilizan a la hora de no encontrar un repuesto en Colombia ya que hay repuestos que son escasos y difíciles de encontrar, por esto acuden a utilizar el servicio de terceros para la prestación del servicio, este lo busca y da a conocer el valor del repuesto más él envió. Es un servicio óptimo debido a la falencia que se presenta con el tiempo estimado de entrega en el cual pueden contar con el repuesto, da rangos de valores, tiene trayectoria en lo que realiza y es de total confianza. Estos obtuvieron una calificación de 343, siendo así un proveedor aceptable para el servicio, los cuales presentan inconvenientes a la hora del valor que dan del producto, debido al momento por el cual estamos viviendo con el incremento del dólar y en ocasiones no se



cumple con los plazos pactados por situaciones externas a él ya que las empresas no realizan el envío en los tiempos estipulados.

Por lo tanto, este tipo de proveedor debe mantener un margen de error y dar a conocer las posibles fallas que se pueden presentar tanto en el tema del costo como en el tiempo de espera para la llegada del producto, con el objetivo de que el cliente no tenga inconformidades.

4.1.3.2. Análisis de la Competencia

En la siguiente tabla daré conocer los principales talleres que prestan los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo en la zona en la cual está ubicado Motocicletas P&J

Tabla #2 Descripción de la competencia

Nombre Taller	Dirección	Teléfono
Lemans DM Motos 	Cl. 45B Sur #47 Carrera 42 b	320 5996948
Taller fz servitecnico de motos	Tv. 35d Sur #33-161 A	312 8745356



<p>Taller de Motos Ruta 80</p>	<p>Cl. 40 Sur #45 - 18,</p>	<p>301 6839550</p>
<p>Taller Moto Fix</p>	<p>Cra. 48 #38 Sur 2</p>	<p>(604) 2761160</p>
<p>Zona Motriz Envigado (Taller de Servicio Auteco Autorizado)</p>	<p>Cra. 48 # 49 sur 56</p>	<p>317 6366857</p>
<p>GDK MOTOS</p>	<p>Cra. 37 #38 Sur-32</p>	<p>300 6605676</p>



Motos M&D	Ci. 39 Sur #46a-19	350 7383298
		

4.1.3.3. Análisis de los Clientes

La población objetivo son las personas naturales que poseen una motocicleta en búsqueda de un lugar que cuente con un servicio de mecánica excelente, con productos de calidad y buenos precios, para esto es de gran importancia tener un análisis demográfico y geográfico

La dimensión geográfica en la cual opera el taller es en toda el área metropolitana del valle de aburra más concretamente en la zona sur (Envigado) donde se encuentra. Gracias a la buena reputación que tiene llegan motos de diferentes lugares para la prestación de sus servicios, es de gran importancia resaltar el aprovechamiento de la situación debido al crecimiento del sector en el que se está añadiendo un valor diferencial asociado al mercado, esto se da cuando las personas tienen que hacerle algún tipo de mantenimiento preventivo o correctivo a su motocicleta para satisfacer alguna necesidad ,teniendo el poder adquisitivo, es decir, que tengan propensión al consumo.

Por otro lado, miramos una de las variables demográficas que principalmente es la edad, como se indicó anteriormente el área donde se encuentra, cuenta con



aproximadamente 4.055.296 habitantes y las motocicletas se han convertido en un medio de transporte muy utilizado por segmentos de poblaciones de diversas edades, la cual se puede clasificar en tres grupos

- Personas entre los 16 a 25 años la cual tiene menor poder adquisitivo y por lo tanto menor renta disponible para realizar un mantenimiento de su vehículo y utilizan este más para un desplazamiento lúdico o desplazamiento hacia su lugar de estudio
- Personas entre los 25 y los 65 años la cual está conformada con personas con un perfil profesional o con más capacidad financiera para afrontar los gastos que este puede conllevar. En este grupo utilizan este medio de transporte diariamente para desplazarse a su lugar de trabajo y para en sus tiempos de ocio divertirse, en este grupo encontramos los clientes que valoran más la calidad del servicio prestado
- Personas mayores de 65 años, este grupo cuenta con una capacidad económica menor a la del grupo anterior y la cual utiliza este medio de transporte más esporádicamente.

Debido a que se especializan en motos XT 500 y TT 500 la población objetivo, debe ser personas que cuenten con el capital suficiente para la reparación de esta, debido a que todo lo relacionado con este cilindraje es de alto costo.

4.2. DOFA



Esta herramienta se utiliza para ver la situación en la cual se encuentra el taller, con la finalidad de analizar sus características internas y externas con el objetivo de realizar un plan de mejora y una buena toma de decisiones.

Tabla #3 Matriz DOFA

DOFA	<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - La satisfacción de los clientes por el servicio prestado - Personal capacitado para la prestación del servicio - Asesoría a la hora de comprar una motocicleta - Cuenta con excelente espacio y herramienta para la intervención de las motos - Cuenta con un gran número de clientes 	<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> -No entregar la moto en el tiempo estipulado incumpliendo lo estipulado debido a varios factores uno de ellos es no tener disponibilidad del repuesto requerido por la motocicleta -Poca publicidad
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO



<p>- En Colombia las motocicletas cada vez se convierten en el medio de transporte más atractivo y práctico para movilizarse</p> <p>-Según las estadísticas del ANDI el sector de motocicletas tiene tendencia a crecer</p> <p>-Hay gran variedad de repuestos en el mercado para ciertas motocicletas</p>	<p>-Atraer a nuestros clientes ofreciendo un servicio de calidad brindando confianza.</p> <p>-Aprovechar la alta demanda en el mercado para brindar nuestros servicios</p> <p>-Invertir en publicidad para atraer clientes potenciales</p>	<p>-Posicionarse en el mercado como una empresa que brinda los servicios de la mejor manera</p> <p>-Tener mejor comunicación con los clientes</p> <p>-Contar con personal capacitado</p>
<p>AMENAZAS</p> <p>-Disponibilidad de los repuestos por parte de los proveedores</p> <p>-Talleres con más tecnología</p> <p>-Mercado de repuestos robados</p>	<p>ESTRATEGIAS FA</p> <p>-Buscar alianzas con proveedores que nos brindan descuentos y garantías para poderle brindar a los clientes precios asequibles</p>	<p>ESTRATEGIAS DA</p> <p>-Dar capacitaciones al personal para que tengan un mejor rendimiento y desempeño</p> <p>-Contar con proveedores confiables para ofrecer</p>



-El valor del dólar ya que muchos repuestos son importados	-Brindar a nuestros clientes la mejor asesoría en cuanto a su necesidad. - Buscar proveedores que cuenten con repuestos escasos	productos de alta calidad. -Mejorar los tiempos de entrega de las motocicletas
--	--	---

4.3. Costos de los Procesos

En la siguiente tabla se mostrará una lista de precios de los trabajos más comunes que se presentan en el taller, este costo está basado bajo una política, que el pago al técnico es el 60% de lo realizado siendo el 40% restante la utilidad del taller.

Tabla #4 Costo del servicio

Servicio	Ingreso por servicio	Costo del servicio
Cambia cadena	\$ 160.000	\$ 96.000
Cambio kit de arrastre	\$ 570.000	\$ 342.000
Cambio pastas delanteras	\$ 250.000	\$ 150.000
Cambio pastas traseras	\$ 250.000	\$ 150.000
Cambio de bandas	\$ 320.000	\$ 192.000
Cambio disco de freno	\$ 140.000	\$ 84.000
Cambio batería	\$ 50.000	\$ 30.000



Cargada batería	\$ 50.000	\$ 30.000
Cambio líquido de frenos	\$ 120.000	\$ 72.000
Cambio aceite	\$ 312.500	\$ 187.500
Cambio guaya de clutch	\$ 400.000	\$ 240.000
Cambio guaya acelerador	\$ 275.000	\$ 165.000
Carburación	\$ 300.000	\$ 180.000
Cunas de dirección	\$ 500.000	\$ 300.000
Cambio clutch	\$ 340.000	\$ 204.000
Cambio balineras rueda delantera	\$ 175.000	\$ 105.000
Cambio balineras rueda trasera	\$ 250.000	\$ 150.000
Cambio ramal	\$ 200.000	\$ 120.000
Reparación del motor	\$ 1.530.000	\$ 918.000
Reparación cabeza de fuerza	\$ 1.325.000	\$ 795.000
Cambio de retenedores de barras	\$ 280.000	\$ 168.000
Cambio filtro de aire	\$ 140.000	\$ 84.000
Cambio bombillo farola	\$ 90.000	\$ 54.000
Mantenimiento general	\$ 1.875.000	\$ 1.125.000
Mantenimiento general completo	\$ 3.500.000	\$ 2.100.000
Total	\$ 13.402.500	\$ 8.041.500

4.4. Plan de Mercado:

4.4.1. Estrategia de precio



- Los precios de los servicios estarán siempre acordes al poder adquisitivo de los clientes.
- Mantener constantemente vigilados los precios de las competencias para analizar los del taller y tomar decisiones si hay la necesidad de realizar cambios.
- Analizar esporádicamente la variación de los precios debido a la situación económica, todo tiende a aumentar.
- Dar variedad de precios a los clientes ya que hoy en día el mercado presta una variedad de repuestos y de valores que pueden favorecer al cliente.

4.4.2. Estrategias de Venta

La estrategia de venta será ofrecer varios servicios que se puedan realizar al mismo tiempo, en los cuales está presentando problemas para que le sea más económico al cliente hacer su mantenimiento completo en vez de irlo realizando por partes.

4.4.3. Estrategia Promocional.

Para poner en marcha esta estrategia creará sus redes sociales debido a que hoy en día son un medio muy usado para hacer publicidad, promocionar y dar a conocer los trabajos realizados con la finalidad de llamar la atención, tener más clientela y ser más reconocidos.

4.4.3.1. Definición de estrategias.

Gráfico # 3 Diagramas de estrategias de publicidad



ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN Y PUBLICIDAD

Redes Sociales

Whatsapp

Realizar una atención oportuna y a tiempo ayuda a brindar confianza al cliente, ya que por este medio se puede agendar citas, solucionar dudas, enviar cotizaciones entre otros

Instagram

Realizar publicaciones de calidad siendo contaste, en donde puedes dar a conocer las restauraciones realizadas, los procesos de mantenimiento, las instalaciones, los servicios, repuestos etc. Brindando así confianza y llamar la atención a nuevos clientes

Pagina Web

Plataforma por la cual se pueden vender repuestos haciendo un catalogo dando a conocer los repuestos con los que cuentan para darle solución a los inconvenientes de otros clientes ya que se pueden enviar a todas las ciudades

Facebook

Por medio de esta se da a conocer todo lo que se realiza en el taller y al mismo tiempo montar contenido interesante que llame la atención y pueda generar nueva clientela

Canal de YouTube

Generar contenido de calidad que le pueda servir a personas de otras ciudades o del mundo, realizando videos en donde expliquen restauraciones, mantenimientos, servicios entre otros que le faciliten el trabajo a otras personas

Elaboración propia



4.4.4. Estrategias de Distribución.

El taller maneja un stock de repuestos de Yamaha XT 500 y TT 500 ya que estos tienen a escasear y tiene un alto flujo en este tipo de motocicletas, y los clientes que usan otras referencias o marcas hacen el debido proceso de búsqueda para posteriormente enviar al auxiliar de servicios varios (domiciliario) para que los recoja.

5. Estudio Técnico

5.1. Estudio Organizacional

Motocicletas P&J, es una empresa constituida hace más de doce años que se dio por la necesidad de que su creador se independizara ya que anteriormente trabajó en talleres reconocidos en el sector de Yamaha XT 500 y TT 500, su objetivo es dedicarse a la reparación y mantenimiento de motocicletas.

5.1.1. Misión

Prestar un servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de motocicletas por un personal con calidad humana y capacitada para esto, utilizando repuestos originales y de calidad para satisfacer las necesidades de los clientes.

5.1.2. Visión

A corto plazo motocicletas P&J será reconocido en el mercado de motocicletas en Medellín como el mejor taller para realizar sus mantenimiento preventivo y correctivo.

5.1.3. Valores Corporativos.



- **Responsabilidad:** Capacidad de cumplir las obligaciones siendo precavidos a la hora de la toma de decisiones, asumiendo las consecuencias de sus actos cuando realizan algo inadecuado.
- **Servicio al cliente:** atención y comunicación que se le presta al cliente de manera amable y educada con la finalidad de satisfacerlo.
- **Ética:** los empleados deben prestar una atención basada en la honestidad y el respeto.
- **Profesionalismo:** capacidad de desarrollar actividades en el trabajo con responsabilidad, eficiencia, compromiso y dedicación.
- **Honestidad:** trabajar, hablar y actuar siempre con sinceridad demostrando respeto por la clientela.

5.1.4. Filosofía del Trabajo.

- Compromiso y honestidad con nuestros clientes, dando a conocer un veredicto exacto y detallado de lo que se le va a realizar a su motocicleta, cumpliendo con lo pactado desde el inicio en cuanto a la puntualidad de entrega y de lo utilizado en esta.
- Calidad y optimada en el servicio.



- Comunicación en todo momento, dando a conocer el proceso desde el ingreso, revisión, cotización y reparación manteniendo siempre informado al cliente.

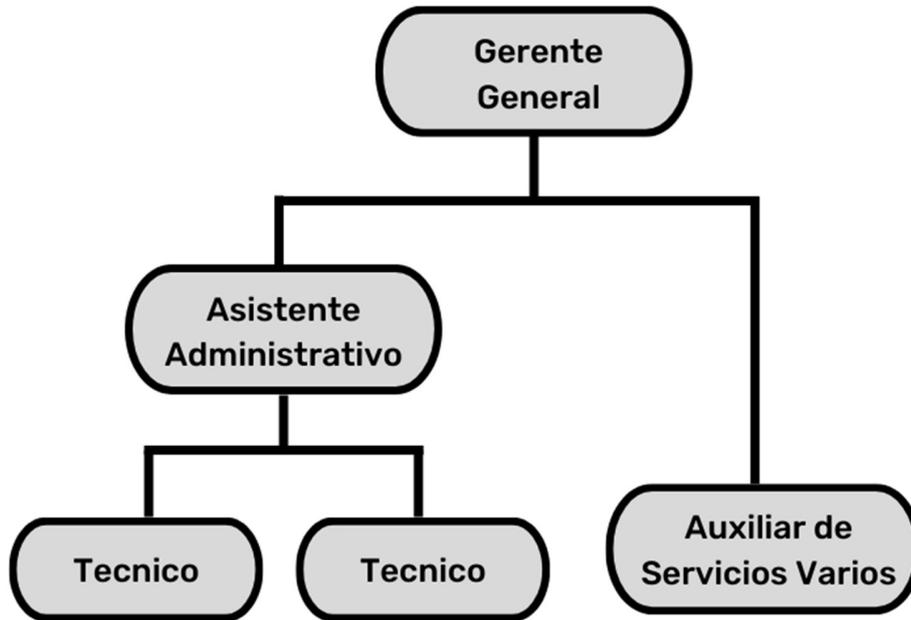
5.1.5. Competencias Organizacionales.

- Brindar un excelente servicio con la finalidad de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes.
- El personal mediante su esfuerzo aporta al cumplimiento de las metas y objetivos planteados, buscando día a día el mejoramiento del taller.
- Especializarse cada día en los avances tecnológicos que van llegando al entorno para con esto brindar soluciones a los inconvenientes que se van presentando.

5.2. Organigrama

La estructura organizacional es básica y está representada en la siguiente gráfica.

Gráfico # 4 Representación gráfica de la estructura de una empresa



Elaboración propia

Tabla #5 Roles de los integrantes del organigrama.

Gerente General
Objetivos: Persona encargada de realizar una planeación encaminada al buen funcionamiento diario del taller, con la finalidad de lograr todos los objetivos planeados a corto, mediano y largo plazo.
Funciones: <ul style="list-style-type: none">● Establecer políticas● Diseñar estrategias y objetivos.● Inspeccionar las actividades diarias



- Controlar presupuestos y gastos

Asistente Administrativo

Objetivos: Encargados de brindar ayuda al gerente general para que las actividades diarias se den a cabalidad.

Funciones:

- Hacer el ingreso de las motocicletas y dar las citas,
- Gestionar llamadas, correos electrónicos y redes sociales.
- Organizar y archivar todos los documentos (físicos y digitales)
- Cotizaciones y cobros a los clientes.

Auxiliar de Servicios

Objetivos: Persona encargada de ayudar y brindar apoyo a todo el equipo de trabajo.

Funciones:

- Búsqueda y compra de repuestos
- Compra de insumos
- Domicilio (cuando se venden repuestos)



Técnico

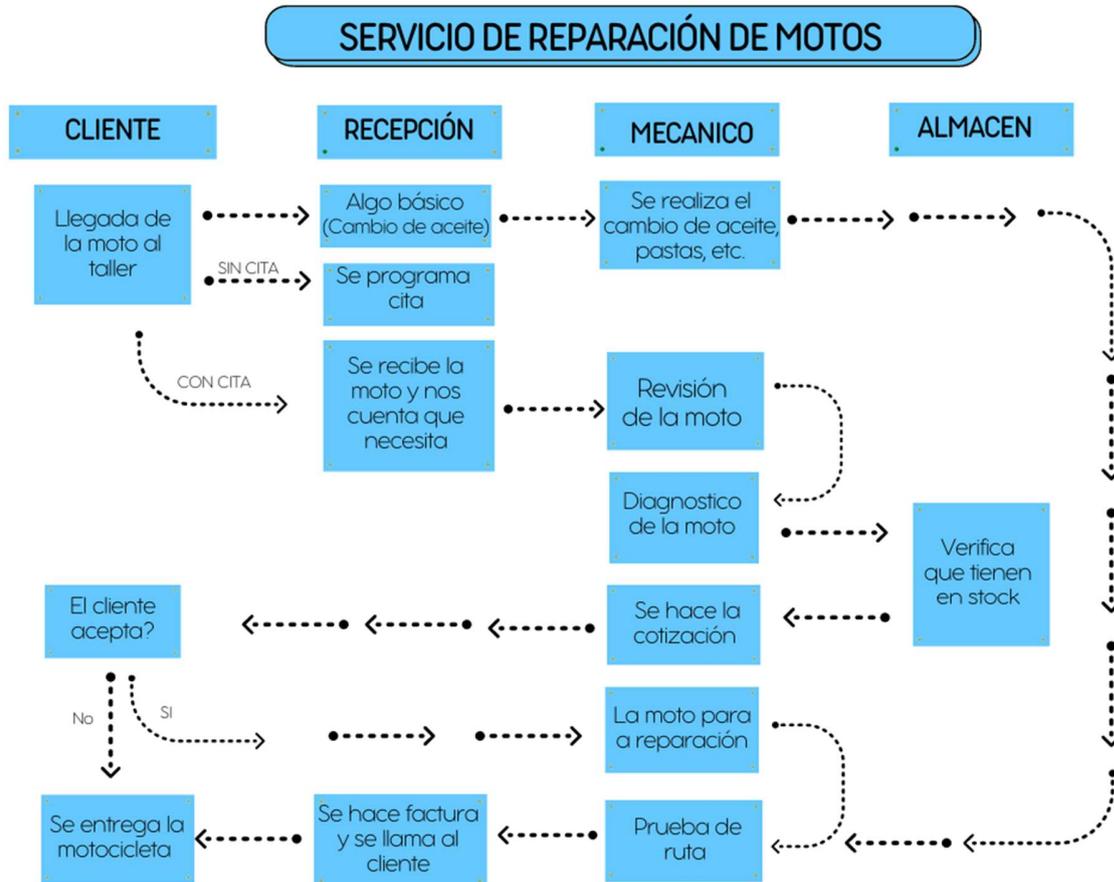
Objetivos: Encargado de diagnosticar los daños y fallas que tiene la motocicleta para su posterior reparación.

Funciones:

- Diagnóstico de daños y fallas.
- Orden de trabajo para realizar con esta la cotización.
- Reparación de daños.
- Realización de mantenimiento.

5.3. Flujograma

Gráfico # 5 flujograma o diagrama de actividades

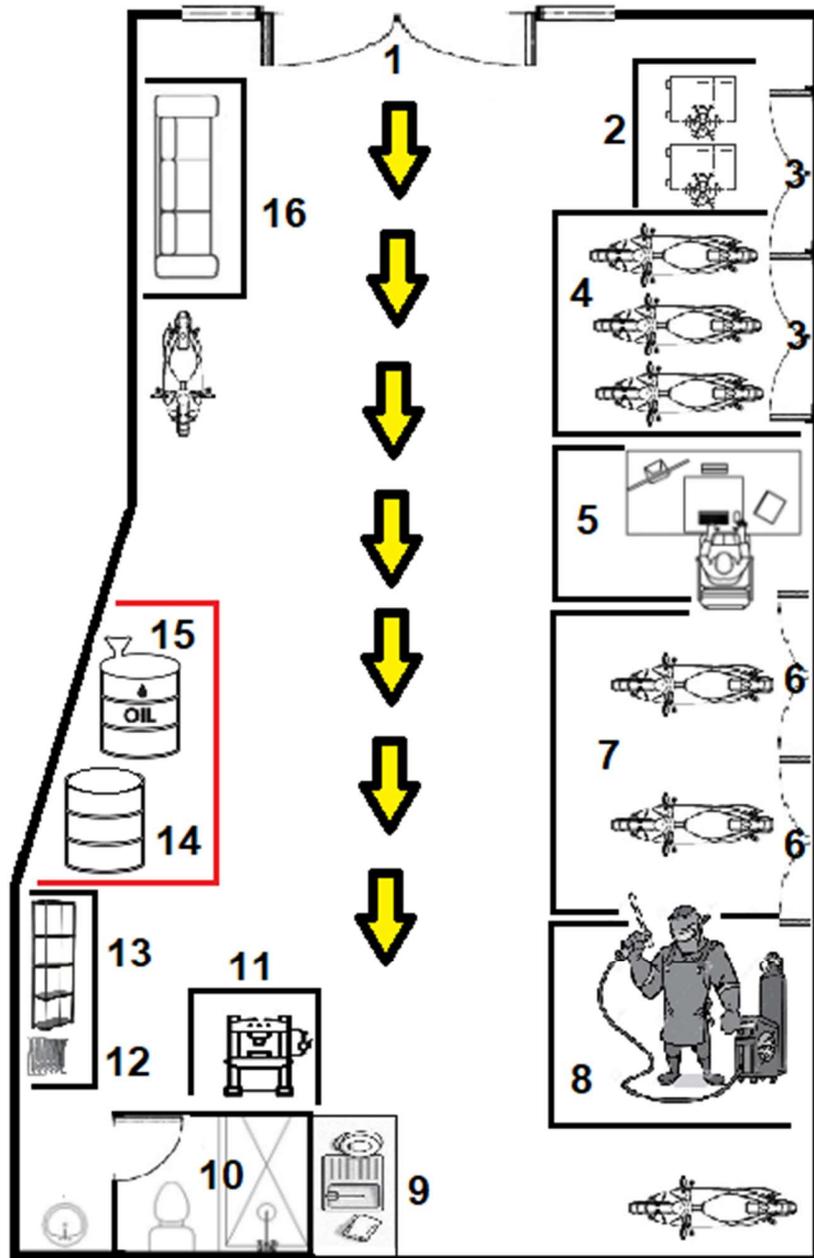


Elaboración propia

5.4. Esquema del Taller

El área que tiene las instalaciones es de 100m² (4 m de frente x 15 m de fondo). En esta área está acondicionado un mezanine donde tienen bodegaje de repuestos y de algunas motocicletas y en la parte inferior lo pertinente al taller para su funcionamiento, en la siguiente gráfica presento el plano de distribución.

Gráfico # 6 Plano de distribución del taller



Elaboración propia

1. Puerta de ingreso.
2. Nevera con venta de gaseosas, cremas, dulces.



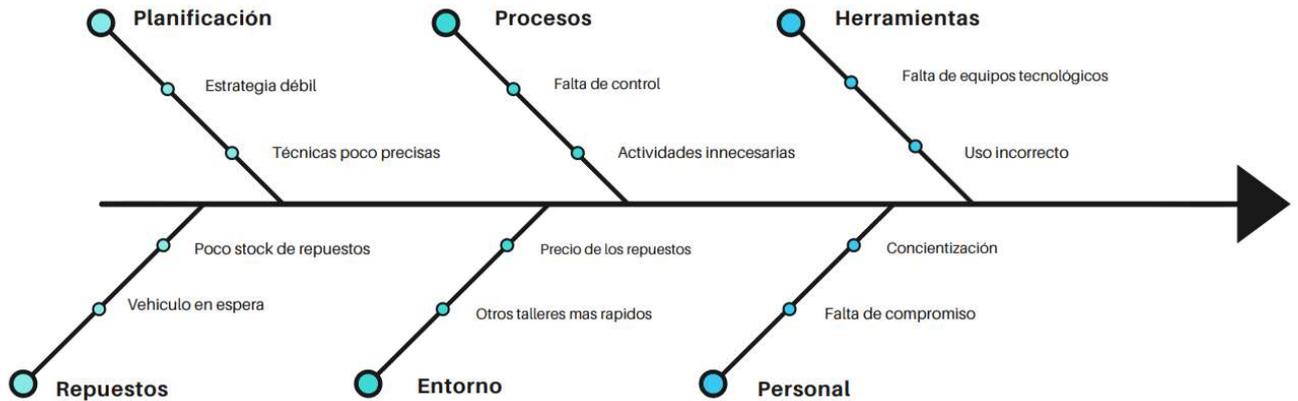
3. Vitrina con algunos repuestos, impermeables y microfibras.
4. Motocicletas pendientes para revisar y motocicletas listas para la entrega.
5. Recepción.
6. Tableros de herramientas.
7. Puestos de trabajo de los técnicos.
8. Zona de soldadura.
9. Cocineta.
10. Baño.
11. Prensa hidráulica.
12. Tornillero.
13. Repisa para colocar repuestos e insumos.
14. Caneca de la chatarra.
15. Caneca aceite quemado.
16. Silla de espera para los clientes.

5.5. Diagrama Espina de Pescado.

Gráfico # 7 Diagrama de causa-efecto.



FECHA DE ENTREGA INCUMPLIDA



Elaboración propia

5.6. Necesidades y Requerimientos

Tabla #6 Necesidades y requerimientos.

MUEBLES Y ENSERES			
<p>Todos lo activos que tiene el taller, unos que son fijos y otros corrientes de los cuales la empresa saca su máximo beneficio. Acá podemos encontrar desde sus muebles y enseres hasta la herramienta con la cual cuenta este.</p>			
NOMBRE DEL EQUIPO	CANTIDAD	VALOR	TOTAL
Silla de oficina	1	\$ 150.000	\$ 150.000
Silla de espera	1	\$ 50.000	\$ 50.000
Bancos de trabajo	3	\$ 200.000	\$ 600.000
Vitrina	1	\$ 400.000	\$ 400.000
Terminales	50	\$ 200	\$ 10.000



Bujías	50	\$ 10.000	\$ 500.000
Bombilleria	25	\$ 4.000	\$ 100.000
Balineras	60	\$ 12.000	\$ 720.000
Aceite Motul	27	\$ 35.000	\$ 945.000
Aceite de transmisión Motul	23	\$ 18.000	\$ 414.000
Aceite Advanse	62	\$ 25.000	\$ 1.550.000
Aceite Mobil	29	\$ 25.000	\$ 725.000
Aceite Pasoil	9	\$ 15.000	\$ 135.000
Impermeables Cal 1,4	59	\$ 6.000	\$ 354.000
Impermeables Cal 2,5	40	\$ 12.000	\$ 480.000
Repuestos varios	1.258		\$ 18.500.0000
Congelador	1	\$ 1.150.000	\$ 1.150.000
Nevera	1	\$ 450.000	\$ 450.000
Destornilladores	24	\$ 100.000	\$ 2.400.000
Alicates	4	\$ 35.000	\$ 140.000
Pela cables	1	\$ 12.000	\$ 12.000
Pinzas inversas	16	\$ 45.000	\$ 720.000
kit llaves boca fija	3	\$ 88.000	\$ 264.000
kit Llaves hexágonas	4	\$ 48.000	\$ 192.000
kit Raches	4	\$ 105.000	\$ 420.000
Imanes	5	\$ 15.000	\$ 75.000



kit llaves torx	3	\$ 20.000	\$ 60.000
Llaves en T	30	\$ 12.000	\$ 360.000
kit limas	3	\$ 37.000	\$ 111.000
Multímetro	1	\$ 65.000	\$ 65.000
Taladro	2	\$ 280.000	\$ 560.000
Taladro de banco	1	\$ 2.450.000	\$ 2.450.000
Pulidora	1	\$ 164.000	\$ 164.000
Polichadora	1	\$ 185.000	\$ 185.000
Pistola eléctrica	1	\$ 180.000	\$ 180.000
Tarrajás	10	\$ 202.000	\$ 2.020.000
Machuelos	20	\$ 40.000	\$ 800.000
Prensa hidráulica	1	\$ 1.300.000	\$ 1.300.000
Prensa	1	\$ 125.000	\$ 125.000
Compresor	1	\$ 539.000	\$ 539.000
Soldador	1	\$ 5.500.000	\$ 5.500.000
Cizallas	3	\$ 32.000	\$ 96.000
Alicate de presión	4	\$ 32.000	\$ 128.000
Ponchadora	1	\$ 18.000	\$ 18.000
Linternas	2	\$ 15.000	\$ 30.000
Kit reparación de roscas	2	\$ 250.000	\$ 500.000
kit extractor de rodamientos	1	\$ 279.000	\$ 279.000



Chequeadores	5	\$ 15.000	\$ 75.000
Embudos	5	\$ 8.000	\$ 40.000
Torquímetro	2	\$ 155.000	\$ 310.000
Vacuómetro	1	\$ 185.000	\$ 185.000
Pistola de calor	1	\$ 95.000	\$ 95.000
Cautín	1	\$ 45.000	\$ 45.000
Motor tool	3	\$ 125.000	\$ 375.000
Martillos	10	\$ 14.000	\$ 140.000
Almádana	3	\$ 40.000	\$ 120.000
Martillo de caucho	2	\$ 25.000	\$ 50.000
Remachadora	1	\$ 57.000	\$ 57.000
Gatos hidráulicos	1	\$ 180.000	\$ 180.000
Probeta	2	\$ 15.000	\$ 30.000
Lámpara estroboscópica	1	\$ 402.000	\$ 402.000
Destornillador de impacto	1	\$ 45.000	\$ 45.000
Cargador de baterías	1	\$ 230.000	\$ 230.000
TOTAL			\$ 49.305.000

EQUIPO DE COMUNICACIÓN Y COMPUTO

Equipo adquirido para la realización de actividades de comunicación y sistematización.



NOMBRE	CANTIDAD	VALOR	TOTAL
Computador	1	\$ 1.200.000	\$ 1.200.000
Teléfono	1	\$ 30.000	\$ 30.000
Celular	1	\$ 500.000	\$ 500.000
TOTAL OTROS GASTOS			\$ 1.730.000

MATERIALES E INSUMOS

Elementos necesarios para el desarrollo de la actividad y con esto prestar un servicio de calidad (este se presenta esporádicamente)

NOMBRE	CANTIDAD	VALOR	TOTAL
Líquido de frenos	1	\$ 45.000	\$ 45.000
Grasa	1	\$ 50.000	\$ 50.000
Limpia carburador	2	\$ 55.000	\$ 110.000
Tiner	1	\$ 20.000	\$ 20.000
Trapos	1	\$ 40.000	\$ 40.000
Cinta aislante	4	\$ 2.000	\$ 8.000
Tie wrap	20	\$ 500	\$ 10.000
TOTAL			\$ 283.000

PAPELERÍA

Suministros de oficina, herramientas básicas para que los trabajadores hagan su labor (este se presenta esporádicamente)



NOMBRE DEL EQUIPO	CANTIDAD	VALOR	TOTAL
Libretas	3	\$ 4.000	\$ 12.000
Lapiceros	2	\$ 2.500	\$ 5.000
Marcadores	4	\$ 4.000	\$ 16.000
Tablero	1	\$ 4.000	\$ 4.000
Carpetas	8	\$ 2.000	\$ 16.000
Archivador	1	\$ 15.000	\$ 15.000
Huellero	1	\$ 3.000	\$ 3.000
Cinta de improntar	1	\$ 10.000	\$ 10.000
Clips	1	\$ 2.000	\$ 2.000
TOTAL IMPLEMENTOS			\$ 83.000

MANO DE OBRA OPERATIVA

Esta mano de obra es basada en un promedio de lo cual se gana un técnico en un mes, debido a que se les paga el 60% de lo trabajado durante este, estos no cuentan con ninguna prestación.

NOMBRE	CANTIDAD (MES)	VALOR	TOTAL
Juan David Ruiz	1	\$ 4.015.000	\$ 4.015.000
Andres Angarita	1	\$ 4.025.000	\$ 4.025.000
TOTAL		\$ 8.040.000	\$ 8.040.000



MANO DE OBRA ADMINISTRATIVA			
Esta mano de obra es un salario fijo que es pagado sin tener prestaciones sociales.			
NOMBRE	CANTIDAD (MES)	VALOR	TOTAL
Martha Lucia Correa	1	\$ 1.200.000	\$ 1.200.000
Maria Eugenia Ruiz	1	\$ 480.000	\$ 480.000
Daniela Alvarez Ruiz	1	\$ 900.000	\$ 900.000
TOTAL		\$ 2.580.000	\$ 2.580.000

5.7. Normativa Legal

Motocicletas P&J es una empresa constituida legalmente ante cámara de comercio bajo el concepto de persona natural con establecimiento de prestación de servicios a nombre de la propietaria Martha Lucia Correa con el Nit 42865128-9 que cumple con sus obligaciones adquiridas de pagos ante industria y comercio y cámara de comercio, no se factura ni declaran IVA con contratos a término de indefinido se lleva una contabilidad básica en la cual se ve relacionada la totalidad de los bienes y deudas, de sus ingresos y gastos.

Al ser constituida una empresa como persona natural, la propietaria esta consiente que asume las responsabilidades y obligaciones del taller con la finalidad de garantizar su buen desempeño.

Tabla #7 Aspectos legales.



Tributario	<ul style="list-style-type: none">- Cámara de comercio vigente.- Rut el actualizado.- Industria y comercio.- Contabilidad bajo la modalidad de Excel (contabilidad básica)- No se realiza declaración de renta.- No facturan (no generan IVA)- No son agentes de retención.
Ley	<ul style="list-style-type: none">- Actividad económica con el código 4542 según la CIIU (clasificación industrial e internacional uniforme)- Nit 42865128-9
Laboral	<p>El personal está contratado bajo la modalidad de contratos a término indefinido con ninguna prestación social.</p> <p>El personal administrativo tiene un salario fijo y los mecánicos su salario de basa dependiendo del rendimiento que estos tengan en determinado tiempo ya que se les paga el 60% de lo realizado.</p>
Seguridad social en el trabajo	<p>En el momento no cuentan con este requerimiento, sin embargo, realizan los procesos adecuados para estar en un lugar seguro, tiene dos extintores, lugar para la chatarra y el aceite quemado el cual es posteriormente vendido a una empresa que hace el uso adecuado de este.</p>



	Siempre están protegiendo los derechos fundamentales de sus integrantes.
--	--

6. Análisis Financiero

6.1. Punto de Equilibrio

El punto de equilibrio es utilizado para tener conocimiento si el taller es capaz de cubrir sus costos fijos con las ventas que realiza. Acá se observa las actividades que representan el mayor ingreso del taller que permiten cubrir los costos fijos mensuales.

Tabla # 8 Punto de equilibrio.

Servicio	Peso
Mantenimiento general completo	26,11%
Mantenimiento general	13,99%
Reparación motor	11,42%
Reparación cabeza de fuerza	9,89%
Cambio kit de arrastre	4,25%
Cunas de dirección	3,73%
Cambio guaya de clutch	2,98%
Cambio clutch	2,54%
Cambio de bandas	2,39%
Cambio aceite	2,33%
Carburación	2,24%

Estos servicios representan el 80% de las ventas y cubren los costos fijos.

6.2. Estado de Resultados

Este ejercicio se realizó a partir de los datos proyectados entre el 2022 y 2023 para el taller, tomando unos ingresos promedio. Por medio de este se da a conocer de manera detallada cuanto son los ingresos y gastos que se tuvieron durante ese tiempo estipulado, dando como resultado una utilidad o perdida para con esto generar



estrategias y mirar el comportamiento del taller, el resultado obtenido en el ejercicio nos muestra que el margen de \$ 3.139.500 utilidad que representa el 23.42% de margen de utilidad neta

Tabla # 9 Estado de resultados

Ingresos	\$ 13.402.500
Otros ingresos	\$ 2.150.000
Costos fijos	(\$ 1.500.000)
Costos variables	(\$ 8.050.000)
Utilidad bruta	\$ 6.002.500
Gastos administrativos y de ventas	(\$ 2.863.000)
Utilidad neta	\$ 3.139.500

6.3. Flujo de Caja

En este se observa los indicadores más importantes que brindan información amplia y suficiente de los ingresos y gastos para con estos determinar la solvencia liquidez de dicho negocio. Por medio de los datos arrojados por este puede ser utilizado a la hora de: análisis de viabilidad de proyectos de inversión, problemas de liquidez y la medición de la rentabilidad. De este podemos analizar que el VPN fue positivo es decir que se pueden realizar inversiones a mediano plazo para mejoras dl taller, atrayendo con esto fidelizar los clientes con los que se cuentan y a su vez la llegada de nuevos, teniendo un aprovechamiento de la alta demanda con la que cuenta el sector siendo competitivos en el mercado en que se encuentra.



Conclusiones

- Es de gran importancia implementar un sistema contable que ayude a su análisis permanente de la situación en la cual se encuentra el taller, para con esto implementar en el momento oportuno estrategias que ayuden a su mejoramiento continuo.
- El taller tiene la necesidad de contratación de un tercer técnico que ayude abastecer el flujo de demanda que tiene este sector, este técnico debe tener el conocimiento adecuado para la prestación del servicio, en especial el mantenimiento de motos de bajo y alto cilindraje para que sea de gran ayuda en brindar un servicio de calidad.
- Tener en cuenta todo lo planteado en el estudio técnico; puesto que al estar conformado como empresa debe tener claridad de su misión, visión, valores corporativos entre otros explicados anteriormente.
- Los tiempos de entrega de la motocicleta es un punto débil que se analizó en medio del estudio, ya sea por falta de abastecimiento de repuestos que son escasos o por incumplimiento del técnico, se debe trabajar en este aspecto; ya que el incumplimiento es un punto débil que se identificó en la encuesta, y es algo muy llamativo para el cliente, ya que muchos de ellos utilizan la motocicleta como medio de transporte y trabajo.
- Hacer uso de la publicidad por redes sociales, la cual trae una serie de beneficios, puesto que este es un medio muy utilizado por la sociedad para la búsqueda de solucionar sus necesidades, por este medio se impulsan las



ventas, promocionar y hacer publicidad de contenido y así tener interacción con los clientes, brindar atención y asesoría a los clientes entre otros, con la finalidad de fidelizar al cliente.

- Poner en marcha estrategias que ayuden a minimizar los gastos y los costos con los cuales cuenta el taller; para que la finalidad de que sus utilidades sean más representativas.
- Implementar medidas de seguridad en el establecimiento poniendo señalización, dando capacitaciones que ayude a concientizar de la importancia de que son necesarias efectuar para mitigar incidentes.

Referencias

- Ciudades con más motos registradas
<https://www.eltiempo.com/colombia/otras-ciudades/las-ciudades-con-mas-motos-registradas-en-colombia-segun-el-runt-657380#:~:text=Esta%20localidad%2C%20ubicada%20al%20sur,personas%20y%20345.892%20motos%20registradas>
- Imagen del chasis
Tomado de: https://publimotos.com/mtips/61-tips_moto/2350-tipos-de-marcos-para-motocicleta
- Imagen de la Suspensión
Tomado de: <https://www.pruebaderuta.com/las-suspensiones-de-las-motocicletas.php>



- Imagen de las llantas

Tomado de: <https://kingstonellantas.com/>

- Imagen del motor

Tomado de: <https://aprende.com/blog/oficios/motocicletas/partes-de-una-moto/>

- Motos registradas Rut

Tomado de: <https://www.runt.com.co/runt-en-cifras>

Anexos

A.1. Encuesta de Satisfacción de Cliente

A continuación, encontraras una serie de preguntas en las cuales solo tardaras 5 minutos en responder, esta encuesta es realizada con el objetivo de conocer su opinión con referencia al servicio prestado por el taller Motocicletas P&J, para con esta información conocer sus fortalezas y debilidades y crear un plan de mejora para el beneficio de sus clientes y con esto mejorar el servicio.

Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial.

1. ¿Es usted cliente frecuente de Motocicletas P&J?
 - a. Sí
 - b. No

2. Si la respuesta anterior es sí, ¿cuántas veces al mes lo visita?
 - a. 1
 - b. 2



- c. 3 o más
3. En una escala del 1 al 5, siendo 5 por supuesto y 1 nunca ¿Regresarías al taller por un servicio?
- a. 1
 - b. 2
 - c. 3
 - d. 4
 - e. 5
4. En una escala del 1 al 5, siendo 5 por supuesto y 1 nunca ¿Recomendaría usted el taller?
- a. 1
 - b. 2
 - c. 3
 - d. 4
 - e. 5
5. ¿Cómo evalúa la atención prestada por el personal del taller?
- a. Muy bueno
 - b. Bueno
 - c. Ni bueno ni malo
 - d. Malo
 - e. Muy malo
6. ¿Cómo evalúa el asesoramiento prestado por el personal del taller?

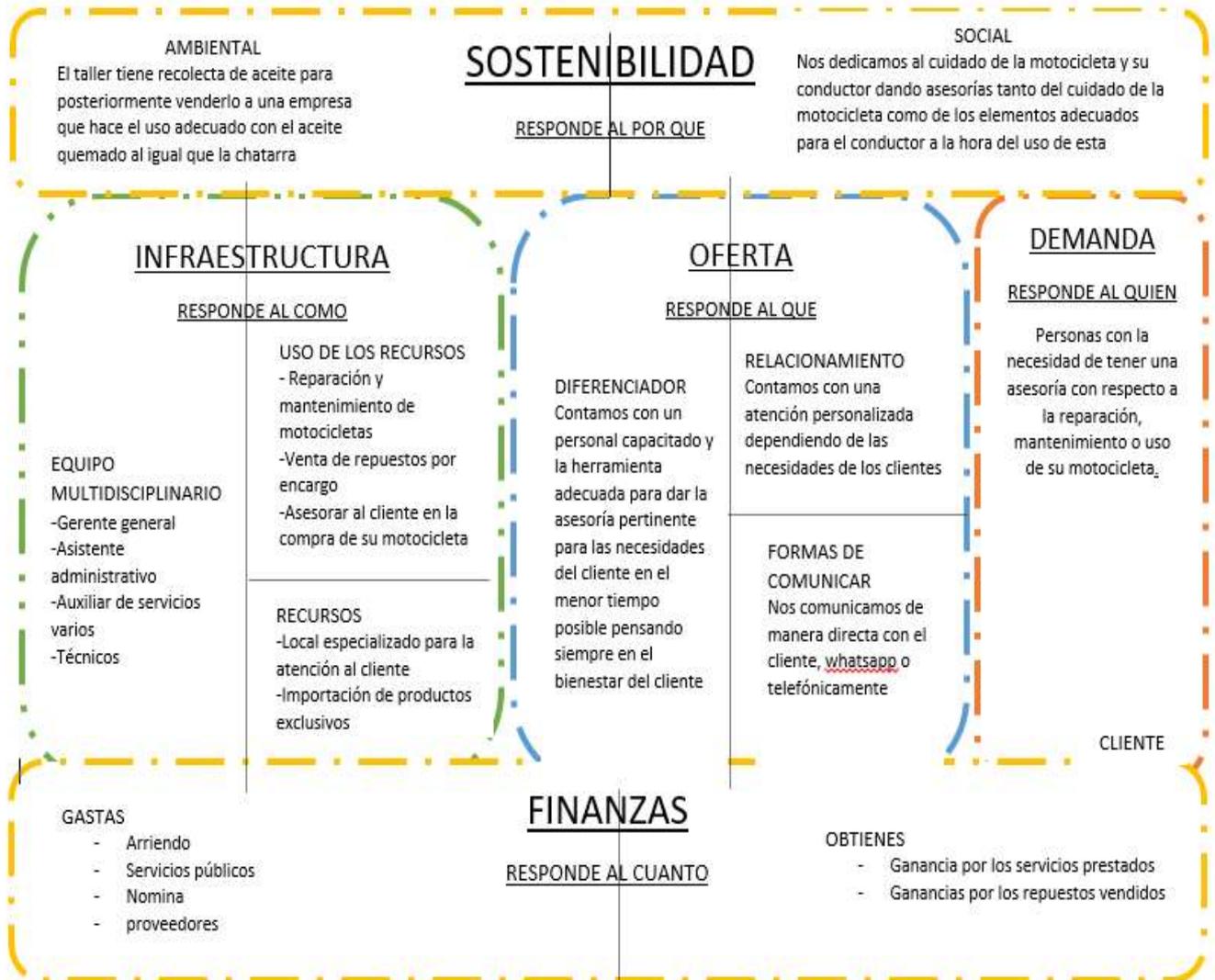


- a. Muy bueno
 - b. Bueno
 - c. Ni bueno ni malo
 - d. Malo
 - e. Muy malo
7. ¿Cómo evalúa el cumplimiento del tiempo de entrega estimado para el mantenimiento y reparación de la motocicleta?
- a. Muy bueno
 - b. Bueno
 - c. Ni bueno ni malo
 - d. Malo
 - e. Muy malo
8. ¿Qué nivel de satisfacción tiene del servicio prestado?
- a. Muy satisfecho
 - b. Satisfecho
 - c. Indiferente
 - d. Insatisfecho
 - e. Muy insatisfecho

Muchas gracias



A.2. Perfil Modelo de Negocios Bajo la Metodología CANVA





A.3. Rut

		Formulario del Registro Único Tributario Hoja Principal				001																																
2. Concepto <input type="checkbox"/> 0 <input checked="" type="checkbox"/> 1 Inscripción Espacio reservado para la DIAN				4. Número de formulario 14014367116																																		
5. Número de Identificación Tributaria (NIT): 4 2 8 6 5 1 2 8 - 9		6. DV: 9		12. Dirección seccional: Medellín		14. Buzón electrónico: 1 1																																
IDENTIFICACION																																						
24. Tipo de contribuyente: Persona natural o sucesión ilíquida <input checked="" type="checkbox"/> 2		25. Tipo de documento: Cédula de ciudadanía <input checked="" type="checkbox"/> 1 3		26. Número de identificación: 4 2 8 6 5 1 2 8		27. Fecha expedición: 1 9 7 7 0 1 2 1																																
Lugar de expedición: COLOMBIA		28. País: 1 6 9		29. Departamento: Antioquia		30. Ciudad/Municipio: Envigado 2 6 6																																
31. Primer apellido: CORREA		32. Segundo apellido: DE RUIZ		33. Primer nombre: MARTHA		34. Otros nombres: LUCIA																																
35. Razón social:																																						
36. Nombre comercial:																																						
37. Sigla:																																						
UBICACION																																						
38. País: COLOMBIA		39. Departamento: 1 6 9 Antioquia		40. Ciudad/Municipio: 0 5 Envigado		2 6 6																																
41. Dirección principal: 43 A 46 SUR 90																																						
42. Correo electrónico:																																						
43. Código postal:				44. Teléfono 1:		45. Teléfono 2:																																
CLASIFICACION																																						
Actividad económica				Ocupación																																		
46. Código: 0 0 9 0		47. Fecha inicio actividad: 2 0 0 4 0 1 0 1		48. Código: 		49. Fecha inicio actividad: 																																
50. Código: 1 2		51. Código: 3 4 1 2		52. Número establecimientos: 		53. Código: 																																
Responsabilidades, Calidades y Atributos																																						
53. Código: 5																																						
05- Impto. renta y compl. régimen ordinario																																						
Obligados aduaneros				Exportadores																																		
54. Código:				55. Forma:		56. Tipo:																																
<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td></tr> </table>				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr> </table>		1	2	3	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr> </table>		1	2	3	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr> </table>		1	2	3
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																													
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20																													
1	2	3																																				
1	2	3																																				
1	2	3																																				
57. Modo:																																						
58. CPC:																																						
IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-, tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación																																						
Para uso exclusivo de la DIAN																																						
59. Anexos: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		60. No. de Folios: 0		61. Fecha: 2 0 0 5 0 4 1 5																																		
La información contenida en el formulario, será responsabilidad de quien lo suscribe y en consecuencia corresponde exactamente a la realidad, por lo anterior, cualquier falsedad o inexactitud en que incurra podrá ser sancionada. Artículo 18 Decreto 2460 de Noviembre de 2013. Firma del solicitante:				Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice. Firma autorizada: 984. Nombre: MARIA ORALIA ROLDAN OROZCO 985. Cargo: A.I.P. I 25 - 09																																		



A.4. Fotos del Establecimiento



Plan de Negocio
Motocicletas P&J



Plan de Negocio
Motocicletas P&J



