



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE:

INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA: Plan de Negocios Car Wash Exprés en la Ciudad de Urququí

AUTOR/A: Alfonso Rodrigo Jame Reati

TUTOR/ A: Mg. Diana Toapanta

TUTOR TÉCNICO: Mg. Eduardo Javier Cadena

QUITO-ECUADOR

2018

Datos generales:

Tema:	PLAN DE NEGOCIOS CARWASH EXPRÉS EN LA CIUDAD DE URCUQUÍ
Estudiante:	Alfonso Rodrigo Jame Reati
Carrera:	Administración de Empresas
Tutor:	Doctor Diego Donoso
Asesor Técnico:	Mgs Diana Toapanta
Fecha:	10 de Enero del 2017

ÍNDICE

Datos generales:	ii
ÍNDICE	iii
RESUMEN	x
SECCIÓN I.....	1
1.1 Problema de investigación	1
1.2 Objetivos.....	1
1.2.1 Objetivo general.....	1
1.2.2 Objetivos específicos	2
1.3 Introducción.....	2
1.4 Hipótesis	3
SECCIÓN II.....	4
2.1 Marco teórico	4
2.1.1 Antecedentes históricos	4
2.1.2 Plan de negocios.....	5
2.2 Marco conceptual.....	8
SECCIÓN III	17

3.1 Metodología.....	17
3.1.1 Sistema metodológico.....	17
3.1.2 Métodos.....	17
3.1.2.1 Método inductivo.....	17
3.1.2.2 Método deductivo.....	18
3.1.2.3 Método analítico.....	18
3.1.3 Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	18
3.1.3.1 Técnicas.....	18
3.1.3.2 Instrumentos.....	19
3.1.4 Población y muestra.....	19
3.1.5 Tabulación y análisis de los resultados.....	20
3.2 Propuesta.....	37
3.2.1. Definición del negocio.....	37
3.2.1.1 Misión.....	37
3.2.1.2 Visión.....	37
3.2.1.3 Valores y principios.....	37
3.2.2 Estructura organizativa.....	38
3.2.2.1 Nombre de la empresa.....	38
3.2.2.2 Conformación jurídica.....	38
3.2.2.3 Organigrama estructural.....	38
3.2.2.4 Requerimiento de talento humano.....	39
3.2.3 Estudio de mercado.....	44
3.2.3.1 Análisis de la necesidad de este servicio.....	44
3.2.3.2 Visualización de la competencia.....	45
3.2.4 Mezcla de marketing.....	51
3.2.4.1 Estrategias de precio.....	51

3.2.4.2 Estrategias de relaciones comerciales	51
3.2.4.3 Estrategia de producto o servicio	52
3.2.4.4 Estrategia de plaza	53
3.2.5 Estudio técnico e ingeniería.....	54
3.2.5.1 Localización del proyecto	54
3.2.5.2 Tamaño del proyecto	57
3.2.5.3 Especificaciones ingenieriles	57
3.2.6 Estudio financiero.....	61
3.2.6.1 Activos fijos.....	61
3.2.6.2 Definición de costos y gastos.....	64
3.2.6.3 Resumen de gastos operativos y de financiación.....	66
3.2.6.4 Determinación de los ingresos.....	67
3.2.6.5 Estado de Resultados.....	68
3.2.6.6 Estado de fuentes y usos.....	69
3.2.6.7 Balance general proyectado	70
3.2.6.8 Evaluación financiera.....	71
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	75
Bibliografía	77
ANEXOS	79

Índice de tablas

Tabla 1. Evolución del parque automotriz.....	4
Tabla 2. Parque automotriz de Urcuquí	4
Tabla 3. Población	19
Tabla 4. Pertenencia del vehículo	20
Tabla 5. Lavado del vehículo.....	21

Tabla 6. Frecuencia de lavado	22
Tabla 7. Ciudad donde realiza el lavado exprés	23
Tabla 8. Día de lavado de vehículo.....	24
Tabla 9. Tipo de lavado	25
Tabla 10. Atributos	26
Tabla 11. Precio de lavado exprés	27
Tabla 12. Nivel de aceptación.....	28
Tabla 13. Servicios adicionales	29
Tabla 14. Interés de lavado del vehículo	30
Tabla 15. Importancia de los atributos.....	31
Tabla 16. Lugar de procedencia.....	32
Tabla 17. Sexo	33
Tabla 18. Edad	34
Tabla 19. Ocupación	35
Tabla 20. Salario	36
Tabla 21. Talento humano	39
Tabla 22. Mercado meta	44
Tabla 23. Análisis de la competencia directa (Urcuquí).....	46
Tabla 24. Análisis de la competencia indirecta (Ibarra)	47
Tabla 25. Oferta potencial	48
Tabla 26. Participación de mercado.....	48
Tabla 27. Demanda insatisfecha	49
Tabla 28. Detalle de presupuesto de marketing	54
Tabla 29. Matriz de valoración por puntos	56
Tabla 30. Distribución de áreas	57
Tabla 31. Equipos de lavado de autos.....	61
Tabla 32. Muebles y enseres de bodega	61
Tabla 33. Muebles y enseres administrativo.....	61
Tabla 34. Requerimiento para el área administrativa	62
Tabla 35. Resumen de activos fijos	62
Tabla 36. Activos pre operativos	62
Tabla 37. Capital de trabajo inicial.....	63

Tabla 38. Resumen de inversión.....	63
Tabla 39. Composición del capital inicial	64
Tabla 40. Gastos directos.....	64
Tabla 41. Gastos administrativos.....	65
Tabla 42. Presupuesto de mercadeo.....	65
Tabla 43. Depreciación	66
Tabla 44. Gastos operativos y no operativos	66
Tabla 45. Costo unitario por vehículo	67
Tabla 46. Determinación de ingresos	67
Tabla 47. Ingresos proyectados	68
Tabla 48. Situación de resultados	68
Tabla 49. Estado de fuentes y usos	69
Tabla 50. Balance inicial y proyectado.....	70
Tabla 51. Tasa de oportunidad del inversionista	71
Tabla 52. Tiempo en que se igualan los ingresos con el presupuesto inicial	73
Tabla 53. Beneficio costo	73
Tabla 54. Punto de equilibrio.....	74

Índice de gráficos

Gráfico 1. Pertenencia del vehículo	20
Gráfico 2. Lavado del vehículo.....	21
Gráfico 3. Frecuencia de lavado	22
Gráfico 4. Ciudad donde realiza el lavado exprés	23
Gráfico 5. Día de lavado de vehículo	24
Gráfico 6. Tipo de lavado	25
Gráfico 7. Atributos	26
Gráfico 8. Precio de lavado exprés	27
Gráfico 9. Nivel de aceptación	28
Gráfico 10. Servicios adicionales	29
Gráfico 11. Interés de lavado del vehículo	30
Gráfico 12. Consideraciones del servicio	31

Gráfico 13. Lugar de procedencia.....	32
Gráfico 14. Sexo	33
Gráfico 15. Edad	34
Gráfico 16. Ocupación	35
Gráfico 17. Salario	36
Gráfico 18. Servicios no atendidos	49

Índice de mapas

Mapa 1. Macrolocalización del proyecto.....	54
Mapa 2. Microlocalización de la lavadora de vehículos exprés	56

Índice de diagramas

Diagrama 1. Lavado de auto exprés.....	60
--	----

Índice de figuras

Figura 1. Logo de la empresa.....	38
Figura 2. Organigrama estructural de la empresa de lavado de vehículos exprés	39

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer primeramente a dios, ya que él es el pilar en mi vida profesional y personal, donde hasta ahora me ha permitido llegar con su bendición, a mi madre Elsitita por todo su apoyo y compañía que me brinda , y mi padre Alfonso que desde el cielo me guio con su bendición , mis hijas Tiffany y Samanta que han sido la fuerza y perseverancia en poder culminar mis estudios , también agradecer a la Universidad Israel por permitir y apoyar incondicionalmente en esta dura batalla para la culminación de mi tesis .

También me gustaría agradecer a mis, maestros durante todo este tiempo de vida profesional ya que todos han aportado con un granito de arena a mi formación y en especial a la Economista Mgs. Diana Toapanta por sus acertados comentarios y consejos que me sirvieron para la toma de decisiones en la etapa final de mi tesis

Que dios los bendiga a todos por sus mejores deseos.

RESUMEN

El objetivo principal del plan de negocios es implementar una empresa de lavado exprés automotriz en Urcuquí, por lo que es pertinente estructurar fundamentaciones científicas y construir el marco teórico. Se utilizó el tipo de investigación cualitativo, cuantitativo, los métodos inductivo, deductivo, analítico, la encuesta, usando un cuestionario. Los valores del análisis de mercado corresponden a un mercado meta de 30.228 servicios de lavado exprés al año. La oferta potencial de servicios de lavado de vehículos son 18.324 servicios, lo que origina una demanda insatisfecha de 11.904 servicios. El estudio técnico e ingeniería determina que ubicación más óptima de la lavadora exprés debe ser en la Av. Principal de ingreso a la ciudad de Urcuquí. La lavadora exprés ofertará 7.800 servicios de lavado de autos al año, con un área de 759 m², con áreas operativas y administrativas. En el análisis estratégico se determina la razón social de la empresa CARWASH EXPRÉS S.A. y la estructura organizacional, funcional del talento humano. Del estudio financiero del plan de negocios se establece que la inversión inicial requerida es de \$13.734.30, se determina un VAN de \$5.178.20, una TIR de 16.50%, la relación de la inversión con el beneficio es de \$1.38, se recupera la inversión en cuatro años y 26 días.

Palabras clave: plan de negocios, oferta, demanda, localización, análisis financiero, lavado exprés.

ABSTRACT

The main objective of the business plan is to create a car wash company in the city of Urcuquí in the province of Imbabura. It was necessary to structure the theoretical and scientific bases and build the theoretical framework. Qualitative, quantitative research, inductive, deductive, analytical methods were used as well as a survey technique which is a primary information collection instrument. The results obtained from the market study correspond to a target market of 30,228 express carwash services per year. The potential supply of vehicle washing services is 18,324 services, resulting in an unmet demand for 11,904 vehicle washing services. The technical and engineering study concludes that the micro location of the express washer should be on the main entrance to the city of Urcuquí. The express washer will have an operative capacity of 7,800 car wash services per year, with an area of 759 m², with operating and administrative areas. The strategic analysis determines the company name CARWASH EXPRES S.A. and the organizational, functional structure of human talent. The financial study of the business plan establishes that the initial investment required is \$ 13,734.30, that net cash flows determine a NPV of \$ 5,178.20, a TIR of 16.50% that exceeds the discount rate (7.12%), in 9.38%, the Cost / Benefit is \$ 1.38 and the Investment Recovery Period is 4 years and 26 days.

Keywords: market study, technical and engineering study, financial study, carwash express.

SECCIÓN I

1.1 Problema de investigación

La Unidad de Tránsito y Transporte Terrestre del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Urcuquí, manifiesta que el parque automotriz de esta localidad ha tenido un incremento de 1.350 vehículos del año 2010 a 1809 en el año 2016. Según esta misma fuente el parque automotor ha crecido por factores como: movilidad y la situación económica de sus habitantes que tienen para trasladarse de sus hogares a sus sitios de trabajo, estudio y otros, así como por la capacidad económica que ha tenido cierto grupo poblacional para adquirir vehículos, sustentados en las promociones y facilidades que ofrecen los diferentes concesionarios.

Todo parque automotriz requiere de servicios como el de lavado de vehículos que en la ciudad de Urcuquí está ofertado por dos lavadoras pequeñas, la primera de nombre “Lavadora Solís”, y la segunda de nombre Lavadora Arango. Estas lavadoras por sus condiciones de infraestructura y de los servicios que prestan no están acorde a la expectativa del parque automotriz que tiene la ciudad. El aumento de los vehículos en Urcuquí y la escasa oferta del servicio de lavado por lo que se justifica la disposición de una lavadora exprés que se ajuste a parámetros técnicos que exigen los entes de control.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Elaborar un plan de negocio para crear una empresa de lavado de vehículos exprés en la ciudad de Urcuquí, provincia de Imbabura.

1.2.2 Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente la creación de una empresa mediante el análisis del plan de negocio.
- Realizar un diagnóstico para evidenciar la existencia del problema mediante encuestas.
- Estructurar los lineamientos para viabilizar la implementación de la empresa de lavado exprés automotriz.

1.3 Introducción

La finalidad principal del plan de negocios es crear una empresa de lavado de vehículos exprés en la ciudad de Urcuquí, provincia de Imbabura.

El plan de negocios es una herramienta ordenada, sistémica, para gestionar un negocio, a través del análisis de la oferta y demanda, técnico, ingeniería, análisis estratégico, estudio financiero, antes de tomar la decisión de invertir o financiar en un negocio.

La formulación del plan de negocios permitirá enunciar en forma clara, precisa, aprovechar las oportunidades existentes en el mercado, determinar la ubicación más idónea donde debe estar ubicado, definir su direccionamiento estratégico, inversiones iniciales, presupuesto de egresos, ingresos, estados financieros, que viabilicen la implementación de la empresa de lavado de vehículos exprés en Urcuquí.

La implementación de la empresa lavado de vehículos exprés pretende accionar los conocimientos científicos – técnicos adquiridos en el curso de la carrera de ingeniería comercial en lo referente a la oferta y demanda, aspectos técnicos e ingeniería, análisis estratégico, estudio financiero que se desarrolla para sustentar la viabilidad del plan de negocios.

La metodología utilizada para la elaboración del estudio fue el tipo de investigación cualitativa y cuantitativa que permitió obtener información de la oferta y demanda, definir la localización, la valoración de las inversiones, estados financieros, e indicadores financieros para la viabilidad del plan de negocios. La información primaria se accedió

mediante la técnica de la encuesta dirigida a los dueños de los automotores particulares y públicos de la ciudad.

El plan de negocios permite establecer la viabilidad para crear una empresa de lavado de vehículos exprés en esta ciudad, fundamentado en el análisis de la oferta, demanda, ubicación optima, análisis estratégico y la viabilidad de presupuesto de ingresos y egresos.

1.4 Hipótesis

La elaboración de un plan de negocios es necesaria en el desarrollo de una empresa de lavado exprés en Urcuquí, y atender de acuerdo a las expectativas de este sector.

SECCIÓN II

2.1 Marco teórico

2.1.1 Antecedentes históricos

Según información de la Unidad de Tránsito y Transporte Terrestre del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Urcuquí, el parque automotriz del periodo 2010 – 2016 de esta localidad ha tenido un crecimiento del 34%, lo que significa una incorporación de 459 vehículos en este lapso de tiempo. En el año 2010 el parque automotriz de esta ciudad era de 1.350 vehículos, para el año 2016 fue de 1.809, situación que refleja el crecimiento del parque automotor en el 4.85% anual

Tabla 1. Evolución del parque automotriz

Años	Número de vehículos
2010	1.350
2011	1.400
2012	1.480
2013	1.590
2014	1.620
2015	1.710
2016	1.809

Fuente: Unidad de Tránsito y Transporte Terrestre del Municipio de Urcuquí 2016

De esta información se determina que el parque automotriz del año 2016 de esta localidad está compuesto como señala la siguiente tabla:

Tabla 2. Parque automotriz de Urcuquí

Parque automotriz	Número de vehículos	Porcentaje
Cooperativa de buses Urcuquí	25	1.38
Cooperativa de camionetas Rutas Chachimbiro	10	0.55
Propietarios de vehículos particulares	1.774	98.07
Total	1.809	100

Fuente: Unidad de Transito del Municipio de Urcuquí 2016.

Según información de la Unidad de Transito del Municipio de Urcuquí 2016, el parque automotriz permite tener una movilidad continua sin congestiones de ninguna naturaleza por el sistema vial que tiene la ciudad, que permite una estructura organizativa de movilidad acorde al crecimiento económico, social, garantizar la funcionalidad de la circulación vehicular y la conectividad de la población. De acuerdo a este organismo los factores de crecimiento del parque automotriz son los siguientes:

- **Movilidad.** El parque automotriz generalmente tiene el crecimiento por la movilidad dinámica de la población de acuerdo a sus necesidades para trasladarse a sus sitios de trabajo, por cuestiones de estudios, asuntos laborales y/o socio culturales, lo que determina el desplazamiento en transporte público o particular.
- **Capacidad económica.** El aumento del parque automotriz en esta ciudad se debe a la capacidad económica o de compra que tiene cierto grupo de la población para adquirir vehículos y a las facilidades que brindan los concesionarios a sus clientes, la viabilidad de crédito, lo que establece la asequibilidad a adquirir vehículos que conlleva al crecimiento del parque automotor que se registra en la ciudad de Urcuquí.
- **Vehículos como modo de transporte.** Se considera al vehículo como el modo de transporte determinante en la movilidad de la población local.

2.1.2 Plan de negocios

“La estructura de este documento técnico de decisión de una inversión debe responder a un estudio previo de mercado, técnico, ingenieril, organizacional, ingresos y egresos, para evaluar inversiones privadas o públicas, analiza la oportunidad de implementar una actividad económica en forma técnica” (Etzet, 2012, pág. 44)

“Se establece que este es una secuencia técnica de gestión empresarial que identifica, analiza, describe una oportunidad de negocio, establece la factibilidad de: mercado, técnica, organizacional, económica, financiera, como argumento indispensable para cualquier tipo de inversión”. (Baca U. , 2012, pág. 88)

“El plan de negocios es un proceso de planificación ordenado, sistémico, definido en términos cualitativos y cuantitativos para gestionar un negocio, calcular los posibles resultados de mercado, la proyección de los ingresos y egresos, indispensables para la toma de decisiones de inversión”. (Posso, 2013, pág. 51)

“Es un instrumento de gestión escrito de manera clara que ayuda a organizar los componentes del mercado, de la empresa, las inversiones para desarrollar e implementar una idea de empresa. (Gil Estallo & Giner de la Fuente, 2012, pág. 39)

“Es un requisito técnico fundamental porque identifica, expide y analiza la viabilidad de mercado, técnica, legal, organizacional, económica, financiera con mayor exactitud, de manera que sustente las inversiones en un negocio una citada oportunidad en un proyecto empresarial concreto. La importancia se fundamenta en lo siguiente:

- Promover información respecto al estudio de mercado para cuantificar la oferta, demanda, de bienes o servicios en una localidad o área establecida.
- Establece la viabilidad técnica y de ingeniería, formula las condiciones para su ubicación, define las edificaciones, espacios físicos requeridos, el equipamiento, mobiliario, tecnología y los procesos operativos a utilizar.
- En los aspectos organizacionales – administrativos define la estructura organizativa que más se adapte a los requerimientos de su posterior operación, define las necesidades de personal y el direccionamiento estratégico que debe seguir la futura empresa.
- Analiza los aspectos económicos, financieros, referente a las inversiones sociales, costos, gastos, ingresos y los estados financieros para evaluar y determinar su rentabilidad. La información financiera permite definir los indicadores financieros que viabilicen la implementación de una empresa”. (Besley & Brigham, 2012, pág. 47)

“Un plan de negocios identifica los niveles de probabilidad de mercado, técnico, de ingeniería, económico – financiero, como un procedimiento que permite desarrollar la

oportunidad de una inversión o de captar recursos para el financiamiento de un negocio”. (Durán Ramírez, 2010, pág. 37)

Uno de los componentes de este documento técnico es el análisis de la oferta y demanda, identificar el mercado meta, oferta potencial, y establecer las posibilidades que tiene el proyecto para participar en este mercado.

El segundo componente es el estudio técnico para establecer la macro y microlocalización, para lo cual se utiliza métodos cualitativos y cuantitativos como factores determinantes para la ubicación óptima del proyecto. El análisis de la macrolocalización es considerado como una decisión a largo plazo que tiene una repercusión directa en la etapa operativa y en los resultados económicos de una inversión, involucra el estudio de factores locacionales. Para determinar la microlocalización existen métodos como el cualitativo por puntos que consideran la medición y evaluación de factores de microlocalización, para asignarle valores ponderados y pesos relativos.

En los planes de negocio es fundamental estructurar las relaciones coherentes, organizacionales, administrativas, como una base fundamental e indispensable del sistema organizacional, administrativo que viabiliza para alcanzar sus objetivos y la utilización más apropiada de sus recursos. Los organigramas estructurales son representaciones gráficas de una empresa.

En los planes de negocio se establece la sustentabilidad en términos de las inversiones, gastos e ingresos que son necesarias en la adquisición de planta, propiedad y equipo, los gastos corrientes iniciales y gastos preoperativos, egresos iniciales que corresponden a los requerimientos para el funcionamiento de una empresa. Los indicadores del análisis financiero en los estudios de evaluación económica son importantes para viabilizar inversiones y comprobar la rentabilidad financiera del proyecto, esto implica la aplicación de métodos, considerar el valor real del dinero a través del tiempo, utiliza diferentes relaciones matemáticas y financieras.

De acuerdo a estos antecedentes se sustenta su utilización por ser una herramienta fundamental para implementar la idea del negocio como propuesta de inversión sustentado en la oferta, demanda, mercado meta, localización óptima, viabilidad administrativa y la

sustentación de los requerimientos de presupuesto. En este documento se establece los aspectos operacionales y financieros de la empresa de lavado de vehículos exprés. El plan de negocios propuesto tiene los siguientes componentes:

- Definición del negocio
- Análisis de la oferta y demanda
- Ubicación optima y desarrollo de los espacios físicos necesarios
- Estudio financiero.

2.2 Marco conceptual

Balance General

“El balance general o estado de situación financiera son los saldos finales de las cuentas del mayor a la fecha de corte, por tanto reflejan una situación estática en valores económicos al final de un periodo contable de la empresa”. (Ortiz, 2012, pág. 60)

Comercialización

“Son acciones, estrategias de marketing que están en relación al tipo de empresa, el grado de variabilidad del bien o servicio de manera que sea el canal más apropiado y diferenciado, para alcanzar un posicionamiento en un determinado segmento o nicho de mercado.” (Baca, 2012, pág. 46)

Competidor directo

“En mercadotecnia los competidores directos son aquellas empresas que venden productos o bienes igual o casi igual al que comercializa nuestra empresa en el mismo mercado, por son las unidades económicas que producen un bien o servicio similar a la de un proyecto o empresa que se va implementar en un mercado determinado”. (Baca U. , 2012, pág. 95)

Competidor indirecto

“Se refiere a las empresas que elaboran un bien o un servicio que no es igual al establecido en el plan de negocios, pero que puede influir en un segmento de mercado en su demanda, como producto sustituto”. (Córdova, 2011, pág. 29)

Costos de producción

“Su estructura se fundamenta en los egresos que tiene una empresa por concepto insumos, gastos de salarios de personal que forma parte de las actividades operativas y otros gastos que son considerados en este proceso. Se les denomina costos variables o costos directos, depende el tipo de calculo que se quiera realizar” (Gordon, Hilton, & Welsch, 2013, pág. 62)

Demanda

“Se considera al número de productos sean estos tangibles o intangibles que requiere un determinado mercado para cubrir sus expectativas o requerimientos, y que están en capacidad de pagar un valor establecido” (Kotler & Armstrong, 2012, pág. 36).

Determinación de costos

“Desde el punto de vista contable los costos son de producir, administrar, vender y distribuir y financiar, su cálculo es importante para los procesos de planificación control y evaluación”. (Douglas, 2012, pág. 56)

Empresas que ofrecen servicios de limpieza de automotores

“Son organizaciones de carácter personal o jurídico que prestan servicios de lavado de vehículos con diferentes métodos, tecnologías específicas, equipamiento, dirigido a vehículos privados y públicos”. (Festa, 2012)

Estados Financieros

“Los estados financieros constituyen un pilar fundamental en la presentación de un periodo económico o ejercicio económico; suministran información a partir de los saldos de los registros contables”. (Lemman, 2012, pág. 41)

Estado de Resultados

“Llamado también estado de pérdidas y ganancias, comprende los ingresos totales, costos y gastos totales del periodo o ejercicio económico, representa en términos de ingresos por ventas y los egresos por conceptos de producir, administrar, vender y financiar, a fin de demostrar si la empresa obtuvo utilidad o pérdida”. (Duane, 2011, pág. 55)

Estudio de Mercado

“Se denomina al análisis de la oferta, demanda, sus proyecciones, con la finalidad de sustentar la implementación de un bien o una empresa en un área geográfica determinada, mejorando las posibilidades de la inversión desde este punto de vista.” (Lemman, 2012, pág. 51)

Estudio económico

“El estudio económico en los proyectos de factibilidad o planes de negocio, identifica la inversión, las fuentes de financiamiento, ingresos, estructuración de estados financieros que constituyen los presupuestos en la evaluación y validación de un proyecto”. (Diccionario de Contabilidad y Finanzas., 2011, pág. 120)

Análisis de la ubicación y operación de una empresa

“El estudio técnico define la capacidad instalada, capacidad operativa, para generar un bien o servicio, la macro localización, micro localización, como variables técnicas de un plan de negocios.” (Friend & Zehle, 2011, pág. 52)

Estructura organizacional - administrativa

“La estructura organizacional – administrativa es una red ordenada, un patrón para organizar las unidades en relación a las prioridades de una empresa, formar elementos enlazados entre si y que interactúen tendientes al logro de los fines empresariales” (Ortiz, 2012, pág. 33)

Evaluación Financiera

“En la formulación de planes de negocio la evaluación financiera es un pilar fundamental ya que determina a través de indicadores financieros en relación al tiempo la sostenibilidad de

las inversiones que son necesarias para la implementación de un proyecto”. (Córdova, 2011, pág. 92)

Flujo de Caja

“El flujo de caja son los valores económicos que dispone una empresa y están directamente relacionados con los ingresos por ventas, gastos corrientes y otro tipo de gastos establecidos en un periodo económico”. (Miranda, 2011, pág. 195)

Gastos de Administración

“Representan el conjunto de rubros, o egresos que se incurren en cada ejercicio económico, para atender gastos relacionados con el personal de administración y otros de índole administrativo; tiene una tendencia a ser fijos y ocurren independientemente de los volúmenes de producción y ventas”. (Rodríguez, 2012, pág. 71)

Gastos Financieros

“Bajo el concepto de gastos financieros, se aplican a todos los gastos que se relacionan con operaciones o transacciones que demandan el pago de intereses, comisiones bancarias, intereses por mora y otros de esta naturaleza que se deriven de préstamos bancarios, a mediano o largo plazo”. (Besley & Brigham, 2012, pág. 78)

Gastos de Ventas

“Son aquellos gastos que son necesarios para realizar las actividades, estrategias de ventas en una empresa y están incluidas: sueldos y salarios de vendedores, comisiones a vendedores, publicidad, y propaganda, depreciaciones de activos del área de ventas y otros gastos que se generen por conceptos de vender” (Douglas, 2012, pág. 59)

Infraestructura Física

“La infraestructura física o distribución de planta es una manera técnica de proporcionar condiciones operativas aceptables económicas, eficientes, que brinden seguridad a los trabajadores, generar niveles de productividad y competitividad en una empresa”. (Córdova, 2011, pág. 85).

Ingresos

“Los ingresos en el ámbito empresarial son los que se obtiene por las características de las ventas de un bien o servicio en un periodo económico. Los ingresos son los dineros que recibe una empresa en efectivo, por anticipado o comisiones a ser cobrados, y que un determinado tiempo pueden convertirse en ingresos propios del periodo económico.” (Douglas, 2012, pág. 64)

Inversión

“Son los valores económicos que debe presupuestar una organización, para iniciar una actividad económica o ampliar la misma y que pueden ser en planta, propiedad y equipo, gastos corrientes operativos y otro tipo de gastos que son necesarios para la operatividad de la organización” (Besley & Brigham, 2012, pág. 74)

Lavado

“El servicio consiste en el lavado de vehículos, utiliza diferentes tipos de tecnologías como lavado en seco y lavado tradicional con agua a presión. En el exterior del vehículo se aplica diferentes tipos de ceras revitalizadoras y protectoras de la carrocería en general, de los guardachoques, espejos”. (Festa, 2012, pág. 5)

Lavado tradicional

“Consiste en la limpieza del chasis, limpieza del motor sin botar presión en áreas y electrónicas, es el lavado de la carrocería, vidrios, aros, aspirado del interior y humectación”. (Festa, 2012, pág. 8)

Lavado mecánico

“El lavado mecánico de vehículos puede ser de dos tipos, en relación a las características de la empresa y las expectativas de sus clientes, para lo cual utiliza diferentes elementos tecnológicos que están vigentes en este sector económico”. (Festa, 2012, pág. 11)

Lavado químico

“Es un lavado de vehículos a base de productos químicos que generalmente tiene como objetivo pulir la carrocería de los mismos, utiliza como diluyente el agua”. (Festa, 2012, pág. 15)

Lavado a vapor.

“Es el lavado de vehículos mediante generadores de vapor, utiliza diferentes medios de calefacción que puede ser a base de generadores horizontales o verticales, se conoce también como lavado en túnel”. (Festa, 2012, pág. 18)

Lavado a domicilio

“Son los servicios de lavado de vehículos que ofertan algunas empresas para mayor comodidad de sus clientes, utiliza sistemas convencionales y no convencionales”. (Festa, 2012, pág. 19)

Lavado automático

“En algunas lavadoras se ha implementado el lavado automático de autos para minimizar los tiempos que generalmente se utilizan en el lavado convencional. El lavado automático es de última generación a través de maquinaria especializada lo que hace posible tener un servicio diferenciado”. (Festa, 2012, pág. 21)

Macro localización

“La macro localización en los planes de negocio y proyectos de factibilidad determina la región o territorio donde se implementará el proyecto. Por ello la decisión acerca de donde se ubicará el proyecto obedecerá no solo a criterios económicos, sino a criterios estratégicos que maximicen la rentabilidad del mismo.” (Pujol, 2011, pág. 66)

Micro localización

“La micro localización es la manera de determinar la ubicación mas optima que tendrá una empresa en un lugar geográfico determinado.” (Córdova, 2011, pág. 70)

Misión

“La misión es considerada de acuerdo a las características una organización, determina lo que pretende cumplir donde interactuará; mediante proposiciones ordenadas que sean una guía para la operatividad de la misma”. (Douglas, 2012, pág. 35)

Oferta

“Para la economía la oferta está conformada por un número determinado de empresas que ofrecen en el mercado productos tangibles o intangibles en un determinado tiempo y a precios disponibles para los consumidores.” (Collahuazo, 2011, pág. 54)

Organigrama estructural

“Muestra las relaciones que guardan entre si las unidades organizacionales que componen a una empresa en relación a sus necesidades, requerimientos técnicos y son indispensables para la comunicación y la interrelación del talento humano”. (Gordon, Hilton, & Welsch, 2013, pág. 29)

Precio

“Se define como precio al valor económico de los bienes tangibles o intangibles en un mercado determinado y están interrelacionados con las temporadas, los cambios en las perspectivas de los consumidores y de las empresas que ofertan estos bienes.” (Monteros, 2011, pág. 29)

Proceso operativo

“Los procesos operativos es una forma integral de estructurar un conjunto de actividades sistemáticas que implican la definición de objetivos para facilitar la distribución de los espacios físicos en relación a las operaciones de la empresa.” (Collahuazo, 2011, pág. 60)

Relación Costo/Beneficio

“Es un indicador financiero que tiene relación con el tiempo y es indispensable en la formulación de planes de negocio, debido a que muestra el comportamiento de los flujos netos de efectivo en relación a la inversión inicial”. (Ortiz, 2012, pág. 76)

Servicio

“Los servicios son actividades identificables e intangibles que se ofrecen a un determinado mercado, para atender a sus deseos o necesidades. Los servicios están clasificados en servicios públicos, privados, auxiliares, financieros, empresariales y otros.” (Bruce, Etzel, & Michael, 2011, pág. 37)

Servicio de encerado

“Son las acciones que forman parte del lavado de vehículos, y comprende la aplicación de productos en la carrocería de los vehículos, proporciona brillo y dar mayor resistencia y perpetuidad a la pintura que tiene el vehículo. Este servicio generalmente se lo incluye en el lavado exprés y en el lavado completo. (Festa, 2012, pág. 32)

Tasa de Descuento

“Es el valor económico que se asume para descontar los flujos netos de efectivo proyectados en un plan de negocios y relacionar generalmente con las inversiones iniciales que son requeridas para su implementación”. (Miranda, 2011, pág. 199)

Tamaño del Proyecto

“Es la manera particular para fijar la capacidad productiva optima, de una empresa, basándose en la hipótesis real, el monto de inversión y la capacidad productiva en relación al mercado, abastecimiento de insumos, equipamiento, tecnología, fuentes de financiamiento y organización.” (Graham, 2012, pág. 88)

Rentabilidad financiera

“La rentabilidad financiera de un proyecto se obtiene al encontrar un valor exponencial para ser actualizados los flujos netos de efectivo hasta que se iguale con la inversión”. (Ortiz, 2012, pág. 74)

Periodo en que se recupera los presupuestos iniciales

“En la evaluación financiera es importante determinar los tiempos en que se recupera la inversión inicial requerida en un proyecto, sustentado en los ingresos proyectados, con la finalidad de viabilizar un plan de negocios”. (Miranda, 2011, pág. 203)

Rentabilidad adicional

“Es un indicador de análisis financiero en el que establece la relación de los ingresos proyectados, actualizados a un valor exponencial comparados con a inversión inicial que son requeridos para la implementación de una empresa”. (Ortiz, 2012, pág. 68)

Visión

“Son las acciones propositivas definidas como el horizonte, el rumbo que debe seguir las acciones y decisiones estratégicas para encontrar la productividad y competitividad de una entidad”. (Duane, 2011, pág. 38)

SECCIÓN III

3.1 Metodología

3.1.1 Sistema metodológico

La mecánica operativa de este estudio es considerada como una investigación de carácter descriptiva y se utilizó en la determinación de la oferta y demanda, que permitió estructurar y sistematizar la información, desarrollar criterios de credibilidad que sustenten la validez y objetividad de los componentes. La investigación de tipo cuantitativa se aplicó en el estudio técnico, para definir la macro y microlocalización se mide los factores más relevantes mediante el método cualitativo por puntos, ingeniería del proyecto con los espacios físicos, equipamiento necesario que debe tener la lavadora de vehículos exprés. Este tipo de investigación permitió determinar la factibilidad económica – financiera, para establecer los valores económicos de la inversión inicial, el presupuesto de los costos totales, ingresos, la estructuración de estados financieros y el análisis de indicadores financieros de tipo cuantitativos para sustentar desde el punto de vista financiero.

Se consideró el diseño de investigación – acción para resolver el problema actual que tienen los dueños de los automotores de esta localidad que no disponen de una empresa de lavado de vehículos exprés, con una infraestructura moderna, innovadora y atención personalizada.

3.1.2 Métodos

3.1.2.1 Método inductivo

“Se refiere al movimiento del pensamiento que va de los hechos particulares hacia afirmaciones de carácter general. Esto implica pasar de los resultados obtenidos de observaciones, experimentos, entrevistas o encuestas al planteamiento de hipótesis, leyes y teorías que abarcan no solamente los casos de los que se partió sino a otros de la misma clase”. (Bernal, 2011, pág. 27)

Este método se utilizó en la recopilación de los datos referentes a la oferta, demanda, mercado meta insitu, obtenida con las encuestas dirigidas a los dueños de los automotores

de esta localidad. Con estos resultados permitió establecer la factibilidad de mercado del plan de negocios.

3.1.2.2 Método deductivo.

“Es parte de los métodos empíricos que sigue un proceso sintético, analítico, que presenta conceptos, principios, definiciones, leyes o normas generales para interrelacionar con casos particulares”. (Bernal, 2011, pág. 29)

Es un proceso que se inició con la revisión bibliográfica de textos, manuales técnicos referentes a planes de negocios o inversión en general y específicamente sobre la contextualización del servicio de lavado de vehículos. Con esta información se estructuró un posicionamiento conceptual para el marco teórico y correlacionar con la información primaria.

3.1.2.3 Método analítico

“Consiste en descomponer en partes algo complejo, en desintegrar un hecho o una idea en sus partes para explicar las causas del todo”. (Bernal, 2011, pág. 31)

Se identificó los requerimientos de este servicio y las empresas de lavado que actualmente utilizan los dueños de los automotores. Este método se utilizó en el capítulo estudio técnico para definir los servicios de la lavadora exprés. Este método determinó el presupuesto de inversiones, costos, gastos y estados financieros de la empresa de lavado de vehículos exprés.

3.1.3 Técnicas e instrumentos de recolección de información

3.1.3.1 Técnicas.

Encuesta

Con esta técnica se recopiló datos de los dueños de los automotores pertenecientes a organizaciones que prestan este servicio en esta localidad.

3.1.3.2 Instrumentos

Se procedió a elaborar un instrumento o formulario de recolección de información para el análisis de la oferta, demanda, la cual contiene las variables e indicadores respectivos.

3.1.4 Población y muestra

La población está conformada por los dueños de los automotores localizados en esta urbe como son:

Tabla 3. Población

Descripción	Población	Porcentaje
Cooperativa de buses Urcuquí	25	1.38
Cooperativa de camionetas Rutas Chachimbiro	10	0.55
Propietarios de vehículos particulares	1.774	98.07
Total	1.809	100

Fuente: Unidad de Transito del Municipio de Urcuquí 2016.

Cálculo de la población y muestra

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

N= Población o Universo (1809)

Z= Margen de confiabilidad = 95% =1.96

P= Ocurrencia de evento

Q= No ocurrencia del evento

e= Error de la estimación (max 8%)

N - 1= Factor de correlación

n= Marco muestral

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(1809)}{(0.05)^2(1809 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{1737.36}{5.4804}$$

$$n = 317$$

3.1.5 Tabulación y análisis de los resultados

3.1.5.1 Análisis de la información primaria obtenida de los propietarios de los vehículos de Urcuquí

1. ¿A qué tipo de transporte pertenece su vehículo?:

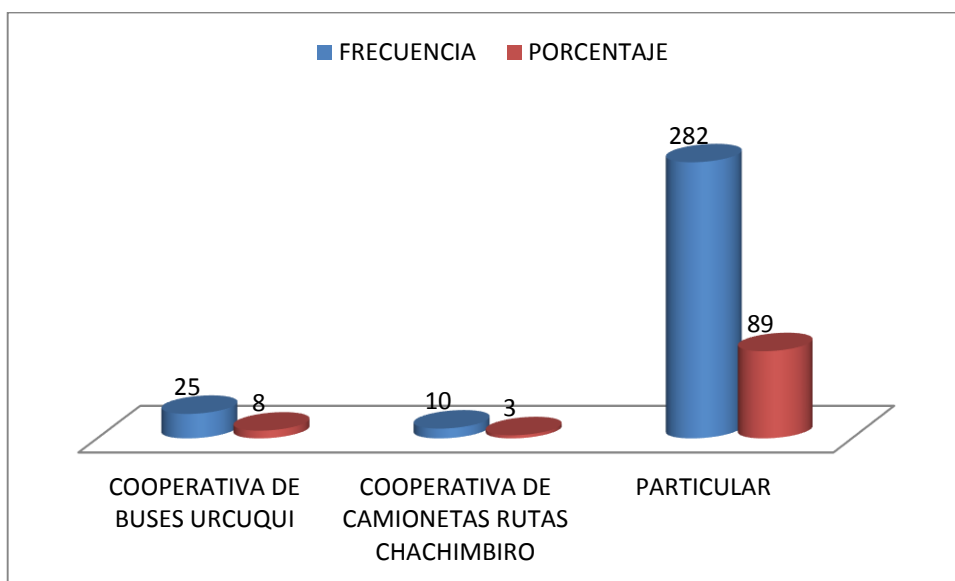
Tabla 4. Pertenencia del vehículo

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COOPERATIVA DE BUSES URCUQUI	25	8
COOPERATIVA DE CAMIONETAS RUTAS CHACHIMBIRO	10	3
PARTICULAR	282	89
TOTAL	317	100

Fuente: encuesta

Elaborado por: el autor

Gráfico 1. Pertenencia del vehículo



Fuente: encuesta

Elaborado por: el autor

Análisis

Se establece que la procedencia de los vehículos que circulan en la ciudad de Urcuquí es con el 8% a la Cooperativa de buses Urcuquí, el 3% a cooperativa de camionetas Rutas Chachimbiro y el 89% son vehículos particulares.

2. ¿Dónde realiza el lavado de su vehículo?

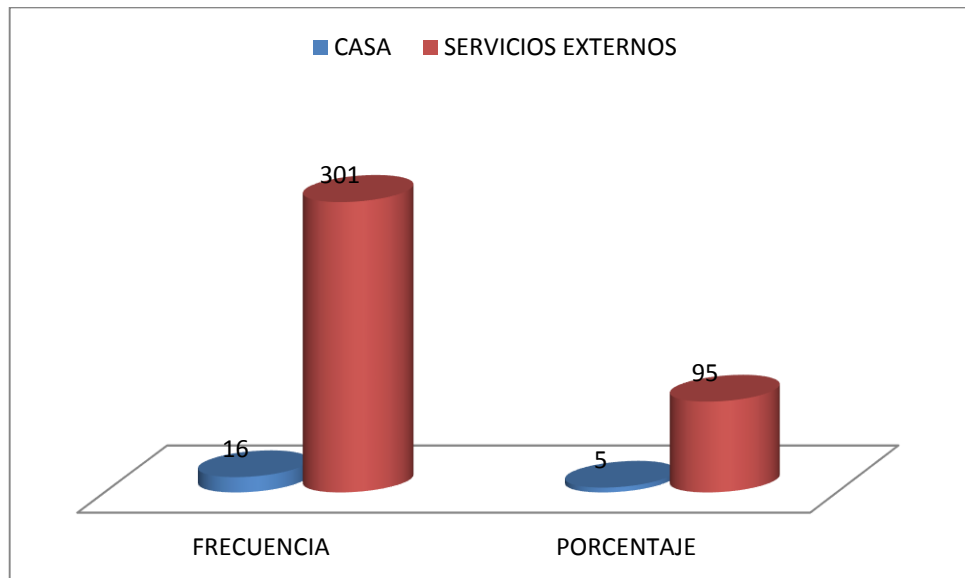
Tabla 5. Lavado del vehículo

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CASA	16	5
SERVICIOS EXTERNOS	301	95
TOTAL	317	100

Fuente: encuesta

Elaborado por: el autor

Gráfico 2. Lavado del vehículo



Fuente: encuesta

Elaborado por: el autor

Análisis

El 95% de los dueños realizan el lavado de sus vehículos en servicios externos como son las lavadoras que prestan este servicio, porque no disponen de tiempo para realizar esta actividad por lo que prefieren pagar por este servicio, el 5% realizan el lavado de sus vehículos en la casa.

3. ¿Con qué frecuencia realiza el lavado de su vehículo?

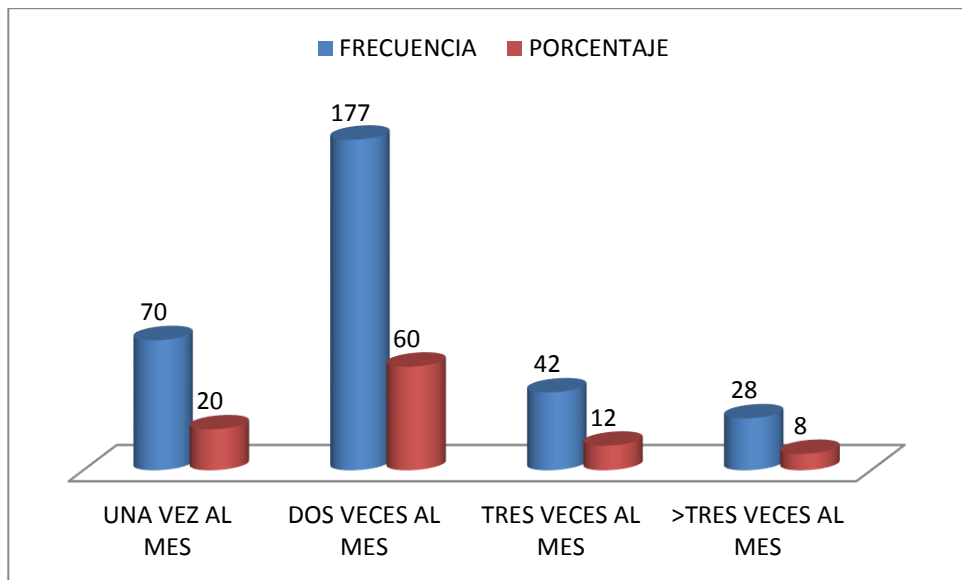
Tabla 6. Frecuencia de lavado

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
UNA VEZ AL MES	70	20
DOS VECES AL MES	177	60
TRES VECES AL MES	42	12
>TRES VECES AL MES	28	8
TOTAL	317	100

Fuente: encuesta

Elaborado por: el autor

Gráfico 3. Frecuencia de lavado



Fuente: encuesta

Elaborado por: el autor

Análisis

La frecuencia con la que realizan el servicio de lavado expresó los propietarios de los vehículos es con el 20% mensual, el 60% la realizan dos veces al mes, el 12% 3 ocasiones y el 8% mas tres veces al mes.

4. ¿Dónde actualmente realiza el lavado de su vehículo?

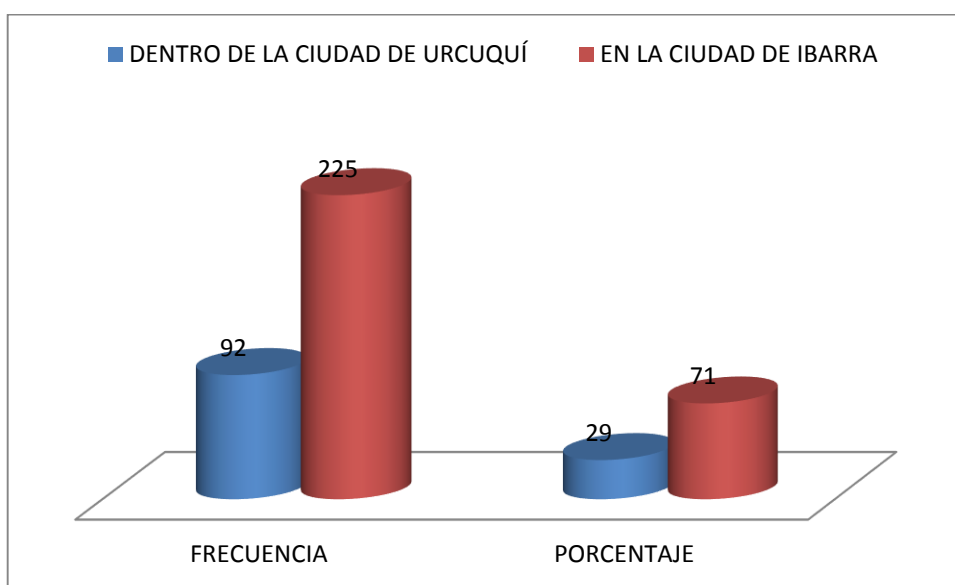
Tabla 7. Ciudad donde realiza el lavado exprés

CONCEPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EN LA LOCALIDAD URCUQUÍ	92	29
OTRO SITIO	225	71
TOTAL	317	100

Fuente: encuesta

Elaborado por: el autor

Gráfico 4. Ciudad donde realiza el lavado exprés



Fuente: encuesta

Elaborado por: el autor

Análisis

Actualmente los dueños de los automotores de Urcuquí como los propietarios de vehículos privados, sostienen que realizan los servicios de lavado exprés fuera de esta localidad con el 71%. y los propietarios que realizan en las lavadoras de Urcuquí son el 29%.

5. ¿Qué día de la semana realiza el lavado de su vehículo?

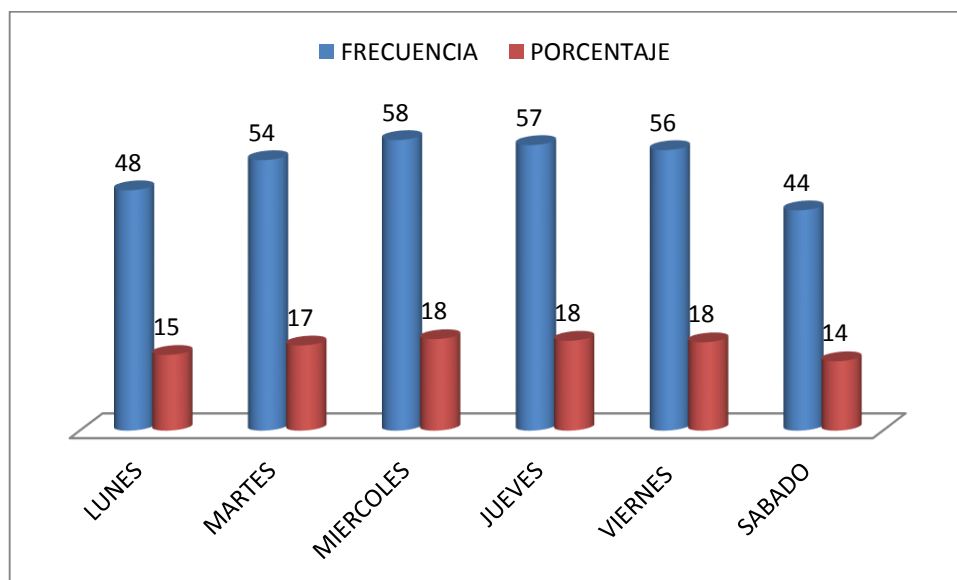
Tabla 8. Día de lavado de vehículo

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
LUNES	48	15
MARTES	54	17
MIÉRCOLES	58	18
JUEVES	57	18
VIERNES	56	18
SÁBADO	44	14
TOTAL	317	100

Fuente: encuesta

Elaborado por: el autor

Gráfico 5. Día de lavado de vehículo



Fuente: encuesta

Elaborado por: el autor

Análisis

Los encuestados manifiestan que los días que realizan el lavado de sus vehículos son: con el 18% los días miércoles, jueves, viernes, el 17% sostienen que los días martes, el 15% los días lunes y el 14% los días sábados, en vista de que esos días son los que disponen de tiempo según las actividades que realizan.

6. ¿Qué tipo de lavado de vehículo prefiere?

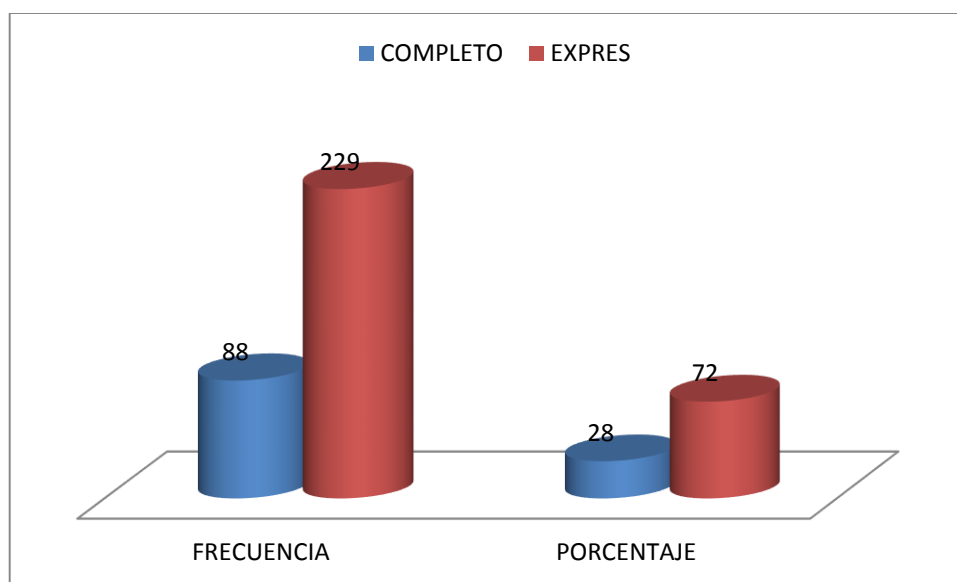
Tabla 9. Tipo de lavado

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COMPLETO	88	28
EXPRES	229	72
TOTAL	317	100

Fuente: encuesta

Elaborado por: el autor

Gráfico 6. Tipo de lavado



Fuente: encuesta

Elaborado por: el autor

Análisis

El tipo de lavado que es de preferencia para los encuestados, es con el 72% el lavado exprés, en vista de que no disponen de tiempo suficiente para el otro tipo de lavado, y el 28% afirman que prefieren el lavado completo, para tener una mayor limpieza del vehículo.

7. ¿Qué atributos busca usted en una lavadora de vehículos?

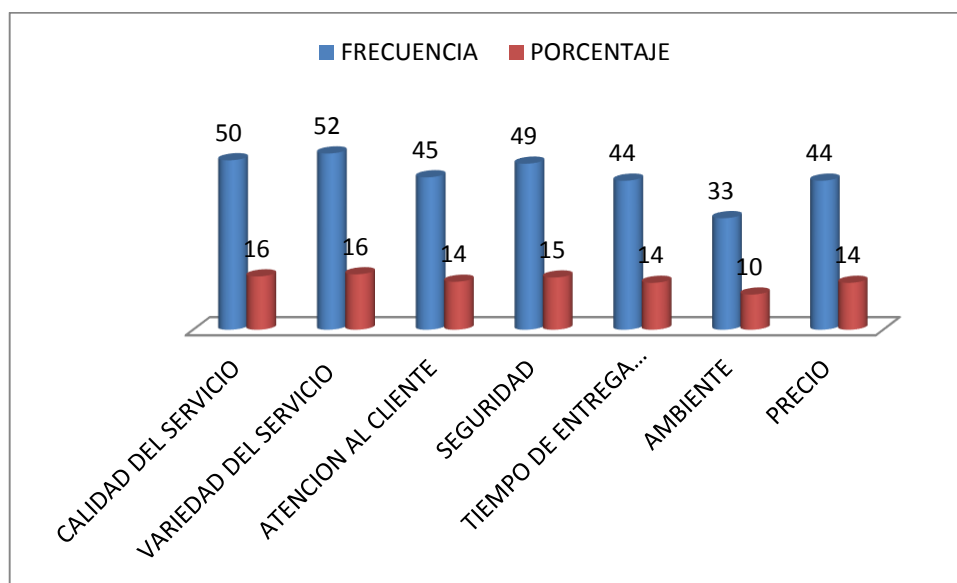
Tabla 10. Atributos

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CALIDAD DEL SERVICIO	50	16
VARIEDAD DEL SERVICIO	52	16
ATENCIÓN AL CLIENTE	45	14
SEGURIDAD	49	15
TIEMPO DE ENTREGA DEL VEHÍCULO	44	14
AMBIENTE	33	10
PRECIO	44	14
TOTAL	317	100

Fuente: encuesta

Elaborado por: el autor

Gráfico 7. Atributos



Fuente: encuesta

Elaborado por: el autor

Análisis

Los atributos que buscan los encuestados en una lavadora de vehículos es con el 16% la calidad y variedad del servicio, el 15% buscan seguridad, el 14% consideran la atención al cliente, tiempo de entrega del vehículo y precio, mientras que el 10% se fijan en el ambiente de la lavadora de vehículos.

8. ¿Cuál es el precio que actualmente usted paga por el servicio de lavado exprés de su vehículo?

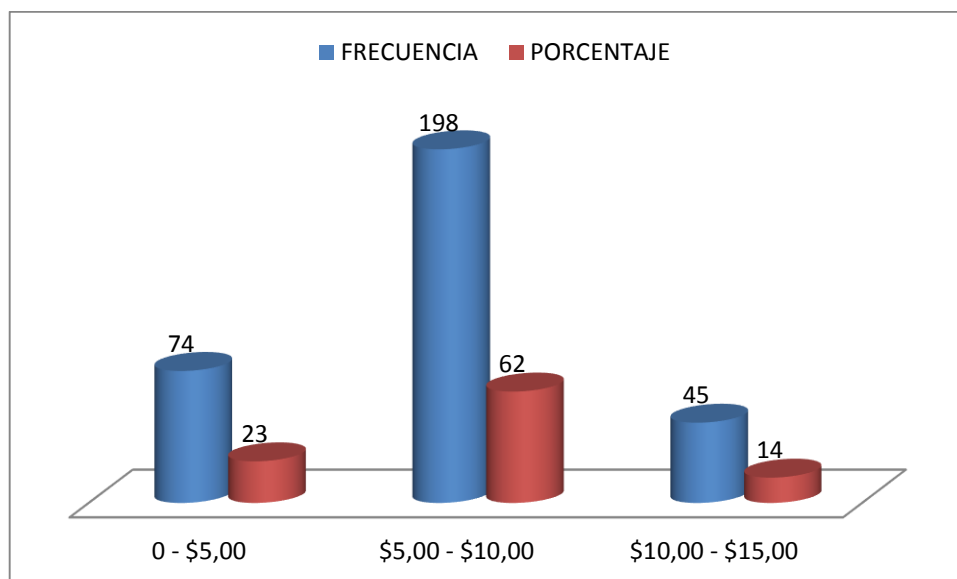
Tabla 11. Precio de lavado exprés

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
0 - \$5,00	74	23
\$5,00 - \$10,00	198	62
\$10,00 - \$15,00	45	14
TOTAL	317	100

Fuente: encuesta

Elaborado por: el autor

Gráfico 8. Precio de lavado exprés



Fuente: encuesta

Elaborado por: el autor

Análisis

El precio actual que cancelan los encuestados por el servicio de lavado exprés es con el 62% de \$5.00 a \$10.00, el 23% pagan por el servicio \$5.00 y el 14% cancelan de \$10.00 a \$15.00, por lo tanto estos son los precios referenciales que las personas encuestadas cancelan por acceder a este tipo de servicio en las lavadoras de vehículos.

9. ¿Considera que en esta localidad se implemente una lavadora exprés?

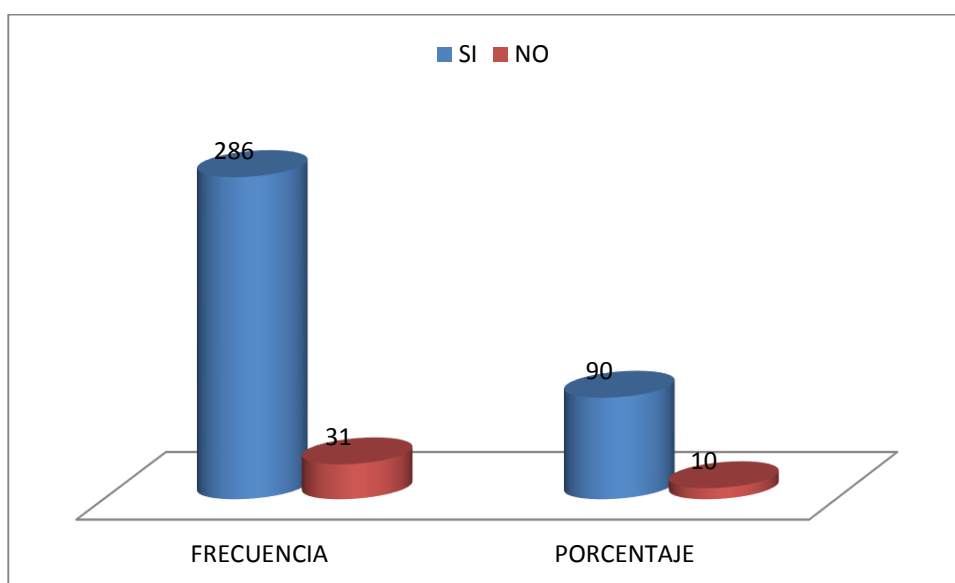
Tabla 12. Nivel de aceptación

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	286	90
NO	31	10
TOTAL	317	100

Fuente: encuesta

Elaborado por: el autor

Gráfico 9. Nivel de aceptación



Fuente: encuesta

Elaborado por: el autor

Análisis

El 90% manifestaron que si es pertinente que en esta localidad de Urcuquí se implemente una empresa de lavado exprés, en vista de que solo existe una pequeña lavadora en la ciudad. El 10% no están de acuerdo que se implemente la empresa de lavado exprés.

10. ¿Qué servicios adicionales desearía que tenga la lavadora exprés?

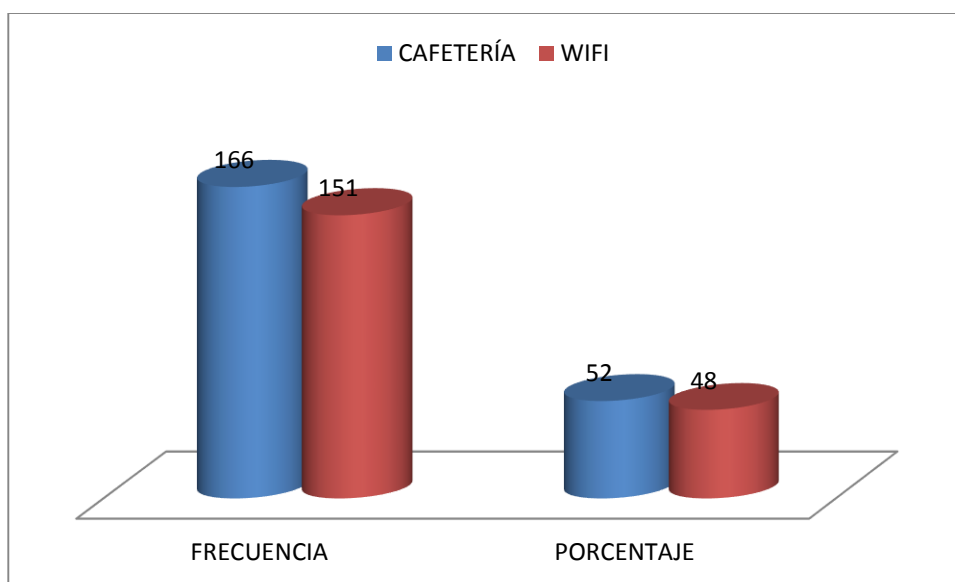
Tabla 13. Servicios adicionales

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAFETERÍA	166	52
WIFI	151	48
TOTAL	317	100

Fuente: encuesta

Elaborado por: el autor

Gráfico 10. Servicios adicionales



Fuente: encuesta

Elaborado por: el autor

De los resultados el cincuenta y dos por ciento de los encuestados sostienen que les gustaría que la lavadora exprés preste el servicio de cafetería, y el 48% consideran importante que esta empresa disponga del servicio de wifi para que este tipo de población puedan utilizar mientras esperan por su vehículo.

11. La lavadora exprés que se instalará en Urcuquí tendrá a su disposición el servicio de cafetería y WIFI gratis ¿Le interesaría lavar su vehículo en este lugar?

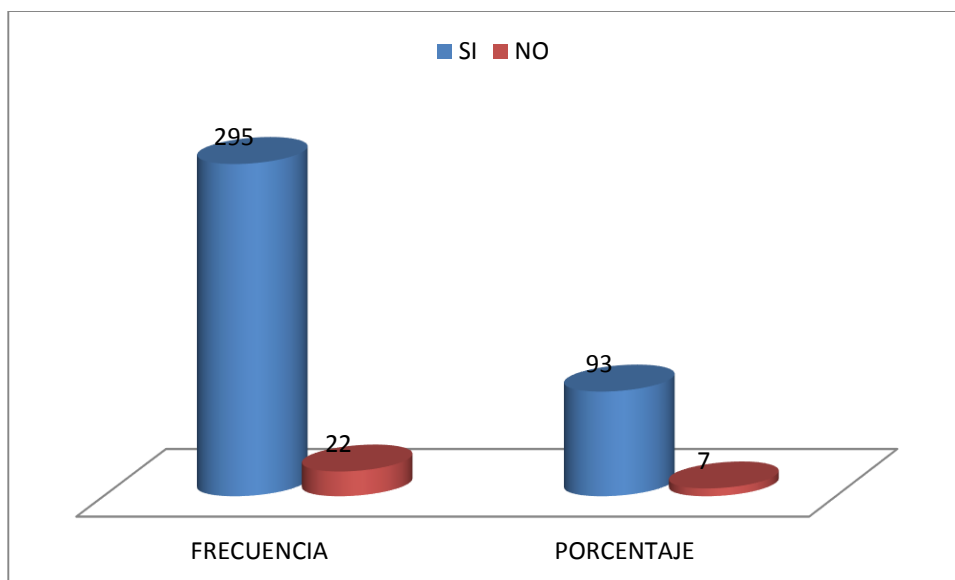
Tabla 14. Interés de lavado del vehículo

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	295	93
NO	22	7
TOTAL	317	100

Fuente: encuesta

Elaborado por: el autor

Gráfico 11. Interés de lavado del vehículo



Fuente: encuesta

Elaborado por: el autor

Análisis

Al dar a conocer el servicio adicional que tendrá la lavadora de vehículos exprés de forma gratuita para los clientes como es el servicio de cafetería y wifi, el 93% de los encuestados sostienen que si realizarían el lavado exprés de sus vehículos en este lugar, y un mínimo porcentaje del 7% no accederían a este servicio, debido a que tienen otras lavadoras de su preferencia.

12. Marque el grado de importancia que da a los siguientes atributos al momento de elegir un servicio de lavado exprés:

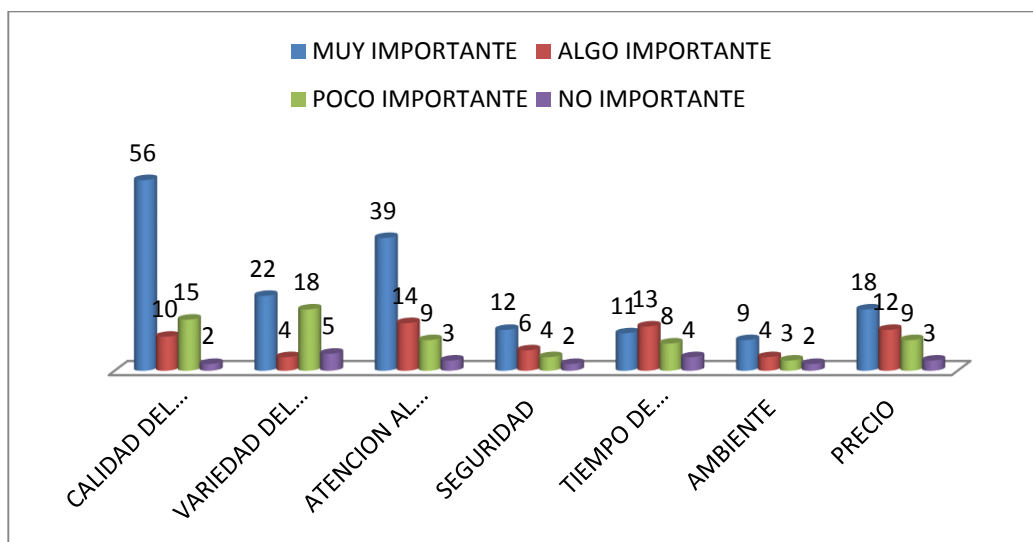
Tabla 15. Importancia de los atributos

CATEGORÍA	MUY IMPORTANTE	PORCENTAJE	ALGO IMPORTANTE	PORCENTAJE	POCO IMPORTANTE	PORCENTAJE	NO IMPORTANTE	PORCENTAJE
CALIDAD DEL SERVICIO	56	33.53	10	15.87	15	22.73	2	9.52
VARIEDAD DEL SERVICIO	22	13.17	4	6.35	18	27.27	5	23.81
ATENCIÓN AL CLIENTE	39	23.35	14	22.22	9	13.64	3	14.29
SEGURIDAD	12	7.19	6	9.52	4	6.06	2	9.52
TIEMPO DE ENTREGA DEL VEHÍCULO	11	6.59	13	20.63	8	12.12	4	19.05
AMBIENTE	9	5.39	4	6.35	3	4.55	2	9.52
PRECIO	18	10.78	12	19.06	9	13.63	3	14.29
TOTAL	167	100	63	100	66	100	21	100

Fuente: encuesta

Elaborado por: el autor

Gráfico 12. Consideraciones del servicio



Fuente: encuesta

Elaborado por: el autor

Análisis

Los atributos que son de mayor importancia para los dueños de los automotores de Urucuquí son los relacionados a la calidad del servicio y la atención al cliente.

13. ¿Cuál es su lugar de procedencia?

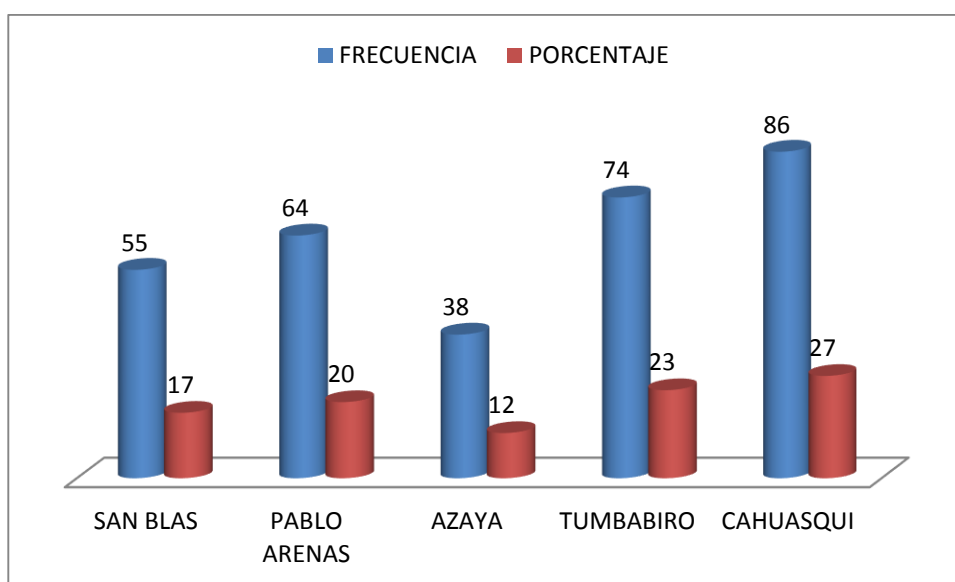
Tabla 16. Lugar de procedencia

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SAN BLAS	55	17
PABLO ARENAS	64	20
AZAYA	38	12
TUMBABIRO	74	23
CAHUASQUI	86	27
TOTAL	317	100

Fuente: encuesta

Elaborado por: el autor

Gráfico 13. Lugar de procedencia



Fuente: encuesta

Elaborado por: el autor

Análisis

Midiendo este indicador la procedencia de los propietarios de los vehículos de esta localidad, se determina un 27% son de Cahuasqui, el 23% de Tumbabiro, el veinte por ciento de Pablo Arenas, el 17% de San Blas y el 12% de Azaya.

14. Sexo

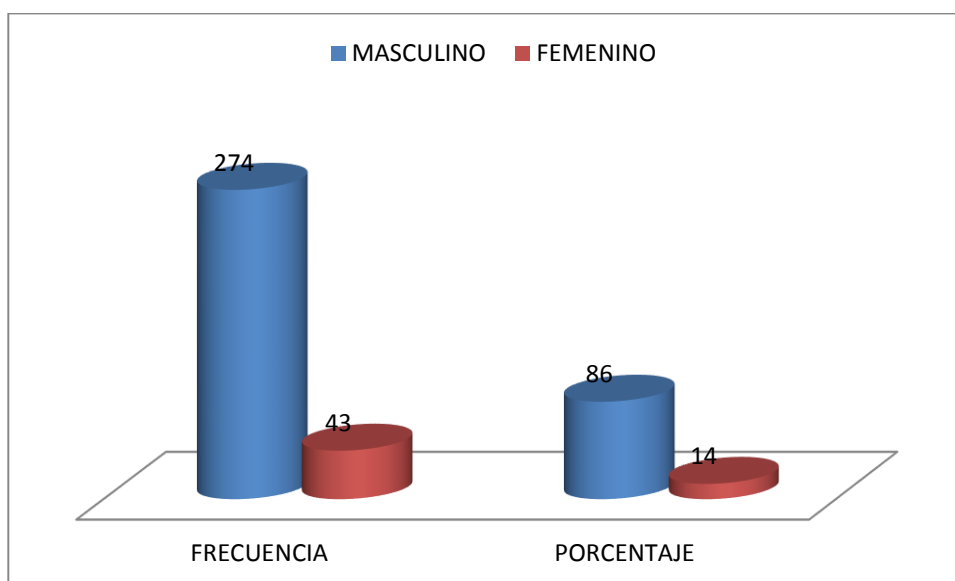
Tabla 17. Sexo

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MASCULINO	274	86
FEMENINO	43	14
TOTAL	317	100

Fuente: encuesta

Elaborado por: el autor

Gráfico 14. Sexo



Fuente: encuesta

Elaborado por: el autor

Análisis

En lo pertinente al sexo de los dueños de los vehículos encuestados en esta localidad se obtiene que el 86% son de sexo masculino y el 14% son de sexo femenino.

15. ¿Qué edad tiene?

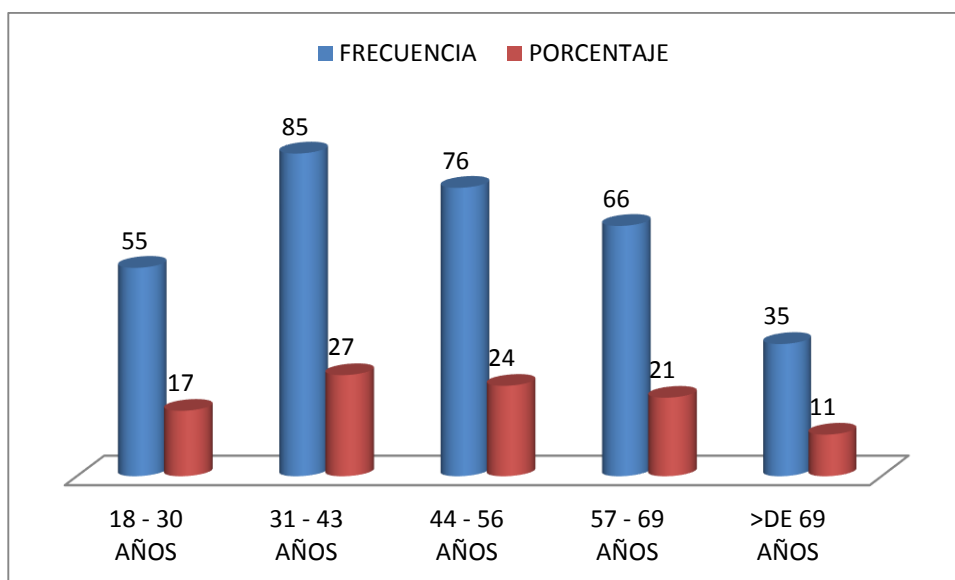
Tabla 18. Edad

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
18 – 30 AÑOS	55	17
31 – 43 AÑOS	85	27
44 – 56 AÑOS	76	24
57 – 69 AÑOS	66	21
>DE 69 AÑOS	35	11
TOTAL	317	100

Fuente: encuesta

Elaborado por: el autor

Gráfico 15. Edad



Fuente: encuesta

Elaborado por: el autor

Análisis

La edad de encuestados de Urcuquí que fueron encuestados son con el 27% entre 31 a 43 años, el 24% de 44 a 56 años, el 21% de 57 a 69 años, el diecisiete por ciento de 18 a 30 años y el 11% más de 69 años.

16. ¿Cuál es su ocupación?

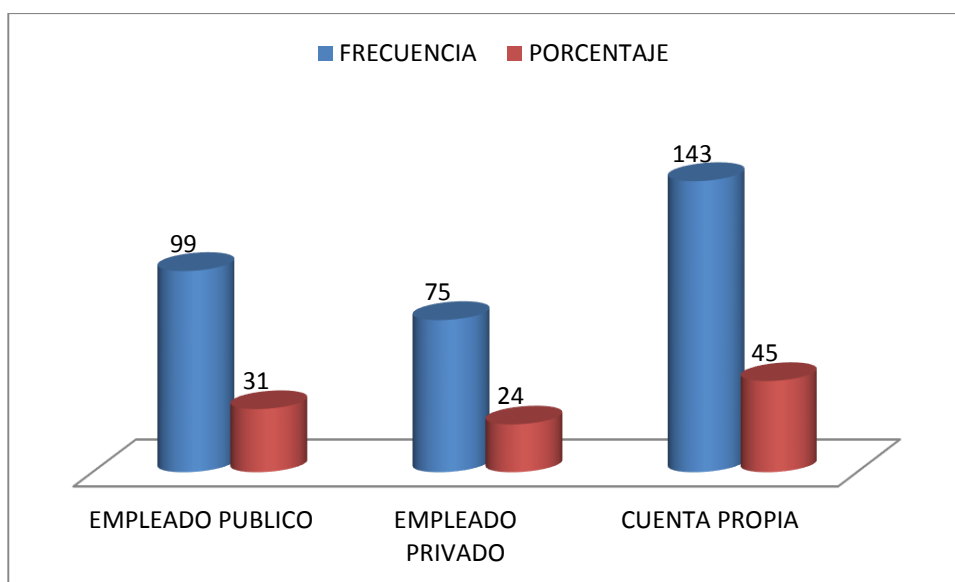
Tabla 19. Ocupación

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EMPLEADO PUBLICO	99	31
EMPLEADO PRIVADO	75	24
CUENTA PROPIA	143	45
TOTAL	317	100

Fuente: encuesta

Elaborado por: el autor

Gráfico 16. Ocupación



Fuente: encuesta

Elaborado por: el autor

Análisis

La ocupación de esta población es con el 45% por cuenta propia, el 31% son empleados públicos y el 24% son empleados particulares.

17. ¿Cuál es su salario?

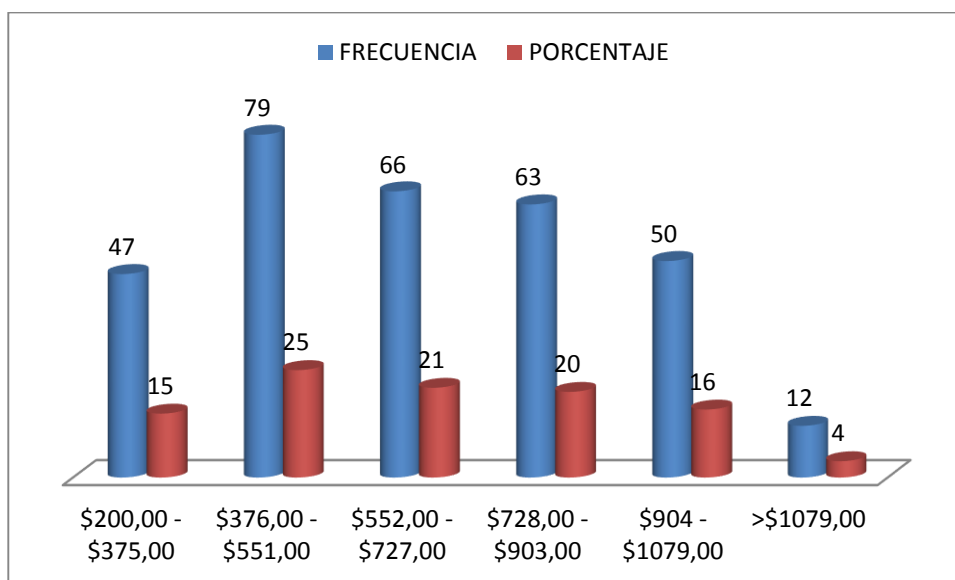
Tabla 20. Salario

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
\$200,00 - \$375,00	47	15
\$376,00 - \$551,00	79	25
\$552,00 - \$727,00	66	21
\$728,00 - \$903,00	63	20
\$904 - \$1079,00	50	16
>\$1079,00	12	4
TOTAL	317	100

Fuente: encuesta

Elaborado por: el autor

Gráfico 17. Salario



Fuente: encuesta

Elaborado por: el autor

Análisis

El salario que perciben los encuestados es con el 25% de \$376.00 a \$551.00, el 21% de \$552.00 a \$727.00, el 20% de \$728.00 a \$903.00, el 16% de \$904.00 a \$1.079, el 15% de \$200.00 a \$375.00 y el 4% más de \$1.079.

3.2 Propuesta

3.2.1. Definición del negocio

3.2.1.1 Misión

Brindar servicios de lavado exprés a los propietarios de vehículos privados y públicos con criterios de calidad, atención personalizada, de acuerdo a los requerimientos, expectativas y necesidades de sus clientes.

3.2.1.2 Visión

Ser líder en los próximos cinco años en la oferta de lavado exprés de vehículos en el cantón Urcuquí, con procesos sistematizados, eficaces, eficientes, personal comprometido con estándares generalmente aceptados de acuerdo a las expectativas su público meta.

3.2.1.3 Valores y principios

- **Compromiso.** Actuar coherentemente en el ámbito personal y empresarial, atención personalizada a los clientes con estándares éticos.
- **Confianza.** Con responsabilidad de esfuerzos para conseguir las metas organizacionales.
- **Responsabilidad.** Con las relaciones con sus trabajadores, clientes, medio ambiente en base actuaciones de confianza y transparencia
- **Integridad.** Con acciones de confianza, transparencia, consolidar los criterios de calidad y optima atención a los clientes para la sostenibilidad de relaciones comerciales.
- **Innovación y mejora continua.** De sus procesos operativos administrativos de mercadeo, atención al cliente con responsabilidad.

3.2.1.4 Objetivos estratégicos

- Incrementar las ventas en un 5% anual en los primeros cinco años operativos de la empresa.
- Mejorar los niveles satisfactorios de su público meta en un 90% en los primeros cinco años de operación
- Incrementar la rentabilidad en un 10% en relación al primer año operativo.
- Realizar dos eventos de capacitación al año de su talento humano

3.2.2 Estructura organizativa

3.2.2.1 Nombre de la empresa

El nombre comercial será CARWASH EXPRÉS

Figura 1. Logo de la empresa



Elaborador por: El autor

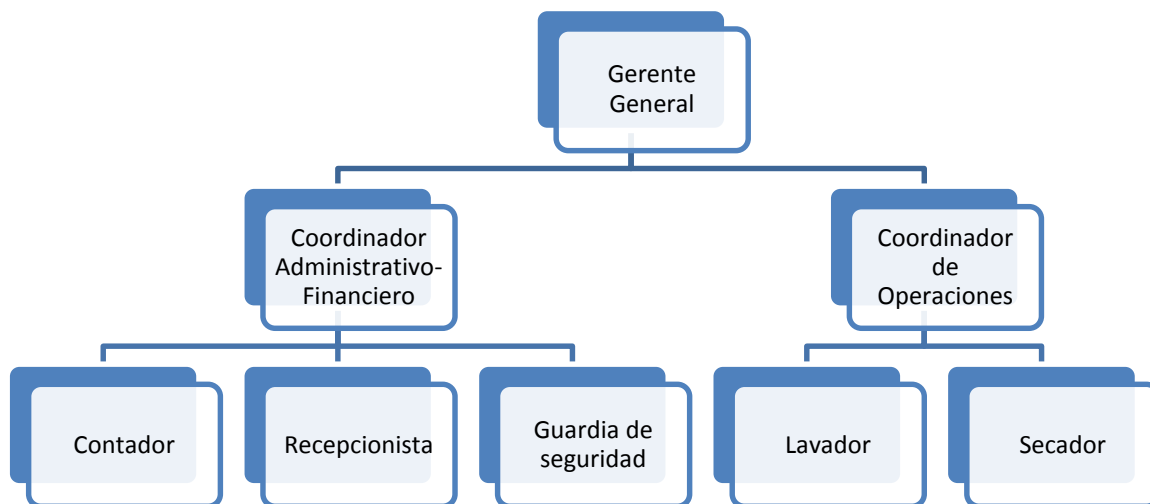
3.2.2.2 Conformación jurídica

La empresa será unipersonal en la que el propietario será el único responsable legalmente, socialmente y económicamente de la empresa de lavado de vehículos exprés.

3.2.2.3 Organigrama estructural

Las unidades organizacionales que son necesarias de la lavadora de vehículos exprés se establecen en el siguiente organigrama estructural propuesto:

Figura 2. Organigrama estructural de la empresa de lavado de vehículos exprés



Fuente: Investigación Directa

Elaboración: El autor

Los niveles del organigrama propuesto son los siguientes: legislativo representado por el nivel gerencial (gerente) y el personal que realiza el proceso de lavado de vehículos.

3.2.2.4 Requerimiento de talento humano

La lavadora de carros exprés para su funcionamiento requiere del talento humano que se detalla a continuación:

Tabla 21. Talento humano


Descripción	Cantidad
Gerente general	1
Coordinador administrativo -financiero	1
Coordinar de operaciones	1
Contador	1
Recepcionista	1
Guardia de seguridad	1
Lavador de vehículos	1
Secador de vehículos	1
Total	8

Fuente: Investigación Directa.


Elaborado por: El autor

3.2.2.5 Descripción de funciones del talento humano

Puesto: Gerente general

	CARWASH EXPRÉS
Nombre del cargo	Gerente general
Descripción del cargo. Es el encargado de poner en práctica las normativas, reglamentos y otros para el funcionamiento de la organización	
Perfil del cargo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ing. Administración de empresas o afines ✓ Haber trabajado en otras empresas en procesos de esta naturaleza
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planificar las acciones de los planes operativos de la organización ✓ Desarrollar el presupuesto anual, para la sustentación económica en los años operativos respectivos ✓ Detectar las necesidades de insumos operativos y no operativa que se requiere ✓ Representar en los aspectos de índole administrativo y legales ✓ Hacer cumplir el reglamento pertinente en el ámbito de evitar accidentes e incidentes laborales a los trabajadores ✓ Mantener relaciones publicas con los clientes del parque automotriz


Puesto: Coordinador administrativo - financiero

	CARWASH EXPRÉS
Nombre del cargo	Coordinador administrativo - financiero
Descripción del cargo. Es la persona encargada de brindar información a gerencia sobre el manejo administrativo que tendrá la lavadora de vehículos exprés	
Perfil del cargo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ing. Administración ✓ Haber trabajado en cargos de esta naturaleza
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar anteproyectos presupuestarios referentes al plan anual de compras ✓ Elaborar solicitudes de reprogramación presupuestaria ✓ Realizar seguimientos de las acciones administrativas y operativas de la organización ✓ Efectuar la contratación de personal ✓ Realizar conjuntamente con el personal el requerimiento de acuerdo a sus necesidades ✓ Velar el buen uso de los bienes y equipos que dispone la empresa ✓ Vigilar el cumplimiento de las normativas que exigen los entes de control

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: El autor


Puesto: Coordinador de operaciones

	CARWASH EXPRESS
Nombre del cargo	Coordinador de operaciones
Descripción del cargo. Responsable del manejo de inventarios de los materiales que tiene la empresa de servicio de lavado de vehículos exprés	
Perfil del cargo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ing. Informática ✓ Haber trabajado en procesos de esta naturaleza
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mantener actualizados los inventarios de materiales e insumos para lavado de vehículos ✓ Vigilar que las actividades operativas de la organización se desarrollen con normalidad ✓ Supervisar que el vehículo se entregue a tiempo al cliente ✓ Cumplir con las acciones definidas por la gerencia ✓ Vigilar el stock de elementos e insumos de lavado de vehículos ✓ Realizar reportes de requerimientos de materiales e insumos cuando sea necesario ✓ Mantener en orden el área de almacenamiento de los materiales e insumos

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: El autor


Puesto: Contador

	CARWASH EXPRESS
Nombre del cargo	Contador
Descripción del cargo. Persona encargada del manejo contable y financiero de la empresa de servicio de lavado de vehículos exprés	
Perfil del cargo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contadora CPA ✓ Haber trabajado en procesos de esta naturaleza
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Codificar las cuentas de activo, pasivo, de los valores que son por concepto de ventas y los gastos corrientes y no corrientes de acuerdo a las normativas contables. ✓ Vigilar que las facturas recibidas estén correctamente con los datos fiscales ✓ Efectuar el registro de las facturas de los proveedores ✓ Actualizar las cuentas por pagar de la empresa ✓ Efectuar las declaraciones de impuestos ✓ Mantener el registro actualizado de los libros de compras e ingresos

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: El autor


Puesto: Recepcionista

	CARWASH EXPRÉS
Nombre del cargo	Recepcionista
Descripción del cargo. Encargado de atender a los usuarios de este servicio que oferta la organización	
Perfil del cargo	<ul style="list-style-type: none">✓ Secretaria✓ Haber trabajado en procesos de esta naturaleza
Funciones	<ul style="list-style-type: none">✓ Receptar llamadas y pasarlas a las áreas de la organización✓ Efectuar llamadas que sean pertinentes para desarrollar las actividades normales✓ Receptar la documentación que llegue a la empresa✓ Brindar atención personalizada a los clientes✓ Tener un registro actual de los clientes que visitan la empresa✓ Cumplir con las normativas para evitar riesgos y accidentes laborales✓ Brindar información adecuada y oportuna a los clientes

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: El autor


Puesto: Guardia de seguridad

	CARWASH EXPRÉS
Nombre del cargo	Guardia de seguridad
Descripción del cargo. Responsable de la seguridad de la organización	
Perfil del cargo	<ul style="list-style-type: none">✓ Haber culminado los estudios de secundaria✓ Realizado trabajos de esta naturaleza
Funciones	<ul style="list-style-type: none">✓ Vigilar y proteger los bienes muebles e inmuebles de la empresa✓ Brindar protección al personal que forma parte de la organización✓ Efectuar recorridos frecuentes en las instalaciones✓ Supervisar la seguridad de puertas y ventanas✓ Responder a la activación de la alarma e investigar las alteraciones

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: El autor


Puesto: Lavador de vehículos

	CARWASH EXPRÉS
Nombre del cargo	Lavador de vehículos
Descripción del cargo. Realizar las acciones de lavado de vehículo interno y externo según los criterios técnicos establecidos.	
Perfil del cargo	<ul style="list-style-type: none">✓ Haber culminado los estudios secundarios✓ En trabajos de esta naturaleza
Funciones	<ul style="list-style-type: none">✓ Recibir los vehículos que son sujetos al servicio de lavado✓ Preparar al vehículo que va recibir el servicio de lavado y los insumos correspondientes✓ Desarrollar las acciones de lavado de la carrocería, chasis externo, ventanas internas y externas, lavado de llantas

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: El autor

Puesto: Secador de vehículos

	CARWASH EXPRÉS
Nombre del cargo	Secador de vehículos
Descripción del cargo. Realizar las acciones de secado de vehículo interno y externo según los criterios técnicos establecidos.	
Perfil del cargo	<ul style="list-style-type: none">✓ Haber culminado los estudios secundarios✓ En trabajos de esta naturaleza
Funciones	<ul style="list-style-type: none">✓ Secar el vehículo en forma externa con los implementos necesarios✓ Entregar el vehículo al propietario en forma oportuna✓ Mantener limpio los ambientes físicos de la empresa✓ Almacenar los desechos que como producto de las operaciones se generan en la organización.

3.2.3 Estudio de mercado

3.2.3.1 Análisis de la necesidad de este servicio

El análisis de la necesidad del servicio de lavado exprés se realizó con la finalidad de determinar los clientes potenciales, mercado meta y establecer el número de servicios que no ha sido captado por la oferta.

Mercado potencial

Se considera a los propietarios de los automotores que requieren de este servicio en esta localidad que son 1.302 ($1.809 * 72\%$) que corresponde al 72% de los dueños de los automotores de Urcuquí en relación a la pregunta 6 del formato o instrumento de recolección de información.

Mercado meta

El mercado meta son los dueños de los automotores que tienen preferencia por lavar su vehículo en la empresa de lavado exprés que se instalará en Urcuquí, la misma que contará con servicio de wifi y cafetería para sus clientes, en relación a la pregunta 11 es el 93% que corresponde a 1.211 propietarios de vehículos ($1.302 * 93\%$).

Para determinar el número de lavados que requiere el mercado meta al mes y al año se fundamenta en la frecuencia de lavado de vehículos que realizan estos propietarios en relación a la pregunta 3 (encuestas), obteniéndose un mercado meta de 30.228 servicios de lavado de vehículos como señala la siguiente tabla:

Tabla 22. Mercado meta

Propietarios de vehículos	Frecuencia de uso del servicio	%	Total propietarios	No. servicios de lavado / mes	No. servicios de lavado / año
1.211	Una vez al mes	20	242	242	2.904
	Dos veces al mes	60	727	1.454	17.448
	Tres veces al mes	12	145	435	5.220
	>Tres veces al mes	8	97	388	4.656
Total		100	1.211	2.519	30.228

Fuente: encuestas

Elaborado por: El autor

3.2.3.2 Visualización de la competencia

De la información obtenida de los dueños de los automotores se identifica como empresas que prestan este servicio a este tipo de población son las ubicadas en Urcuquí, de manera que son la oferta potencial y las que participan en este mercado.

La competencia directa que tiene la empresa de lavado de vehículos exprés (plan de negocios) son las dos lavadoras localizadas en la ciudad de Urcuquí, como competidores indirectos se establece cinco lavadoras de vehículos ubicadas en la ciudad de Ibarra que son donde acuden algunos propietarios de los automotores.

Tabla 23. Análisis de la competencia directa (Urcuquí)

Nombre de la empresa	Ubicación	Tiempo de funcionamiento	Tipo de servicios / productos	Calidad del servicio / producto	Infraestructura	Seguridad	Capacidad instalada	Capacidad utilizada	Clientes
Lavadora Solís	Urcuquí a 200 metros del parque principal	5 años	1) Lavado de vehículos en general 2) Cambios de aceite	Buena	300 metros cuadrados, dispone de área de lavado y secado de vehículos	No dispone de señalética en el local , y si poseen extintores de incendios	300 servicios de lavado de vehículos mensual	60% (180 servicios de lavado mes)	Vehículos particulares en un 90% y 10% públicos
Lavadora Anrango	Urcuquí avenida principal a 40 metros de la bomba de gasolina	3 años	1) Lavado de vehículos en general 2) Cambios de aceite	Buena	180 metros cuadrados, para lavado y secado de vehículos, y 20 metros para cambios de aceite	No dispone de señalética en el local, presencia de extintores	280 servicios de lavado de vehículos mensual	40% (112 servicios de lavado mes)	Vehículos particulares en un 100%

Fuente: Empresas de lavado de la ciudad de Urcuquí

Elaborado por: El autor

Tabla 24. Análisis de la competencia indirecta (Ibarra)

Nombre de la empresa	Ubicación	Tiempo de funcionamiento	Tipo de servicios / productos	Calidad del servicio / producto	Infraestructura	Seguridad	Capacidad instalada	Capacidad utilizada	Clientes
Lavadora los negritos	Avenida Luis Felipe Borja y Galindo	10 años	1) Lavado de vehículos en general 2) Cambios de aceite 3) Enllantaje	Buena	270 metros cuadrados del área operativa y 5 metros del área administrativa	No dispone de señalética de seguridad y salud ocupacional	420 servicios de lavado de vehículos mensual	65% (273 servicios de lavado mensual)	Vehículos particulares en un 70% y vehículos públicos 30%
Auto Splash	Avenida Fray Vacas Galindo	8 años	1) Lavado de vehículos en general 2) Cambios de aceite	Buena	210 metros cuadrados para el área operativa y administración 8 metros cuadrados	No dispone de señalética de seguridad y salud ocupacional	360 servicios de lavado de vehículos mensual	50% (180 servicios de lavado mensual)	Vehículos particulares en un 80% y 20% públicos
Lavadora Xavier Vascones	Avenida Cristóbal de Troya y Vacas Galindo	6 años	1) Lavado de vehículos en general 2) Cambios de aceite	Buena	410 metros cuadrados, para el área de lavado 200 metros, área de secado 150 metros y cambios de aceite 50 metros.	Si dispone de señalética de seguridad y salud ocupacional	720 lavados de automotores mensual	65% (360 servicios de lavado mensual)	Vehículos particulares en un 95% y el 5% públicos
Lavadora de Luis Becerra	Avenida Atahualpa y Miguel Leoro	11 años	1) Lavado de vehículos en general 2) Cambios de aceite	Buena	390 metros cuadrados, en el área operativa 370 metros y administración 20 metros	No dispone de señalética de seguridad y salud ocupacional	350 servicios de lavado de vehículos mensual	62% (217 servicios de lavado mensual)	Vehículos particulares en un 85% y 15% públicos
Lavadora de Luis Benalcazar	Avenida Atahualpa y Teodoro Gómez	9 años	1) Lavado de vehículos en general 2) Cambios de aceite	Buena	375 metros cuadrados en los cuales usa 340 metros para lavado de vehículos, 25 metros para cambios de aceite y 10 metros para administración	Si dispone de señalética de seguridad y salud ocupacional	410 servicios de lavado de vehículos mensual	50% (205 servicios de lavado mensual)	Vehículos particulares en un 90% y 10% públicos

Fuente: Empresas de este servicio

Elaborado por: El autor

Oferta potencial

La oferta potencial de servicios de lavado de vehículos se obtuvo por información directa de los propietarios de estos establecimientos, identificándose que la oferta potencial es de 18.324 servicios de lavado de vehículos en forma anual, lo que significa 1.527 servicios de lavado mensual.

Tabla 25. Oferta potencial

Denominación comercial	Número de servicios de lavado de vehículos mensual	Número de servicios de lavado de vehículos anual
Lavadora Solís	180	2.160
Lavadora Anrango	112	1.344
Lavadora los negritos	273	3.276
Auto Splash	180	2.160
Lavadora Xavier Vascones	360	4.320
Lavadora de Luis Becerra	217	2.604
Lavadora de Luis Benalcazar	205	2.460
Total	1.527	18.324

Fuente: Empresas competidoras

Elaborado por: El autor

Participación de mercado

La participación de mercado que tienen estas organizaciones son: con el 71.23% la Lavadora Solís y con el 28.77% la Lavadora Anrango en la ciudad de Urcuquí.

Tabla 26. Participación de mercado

Nombre de la empresa	Porcentaje de participación en el mercado
Lavadora Solís	71.23
Lavadora Anrango	28.77
Total	100%

Fuente: Empresas de lavado de la ciudad de Urcuquí

Elaborado por: El autor

Demanda insatisfecha

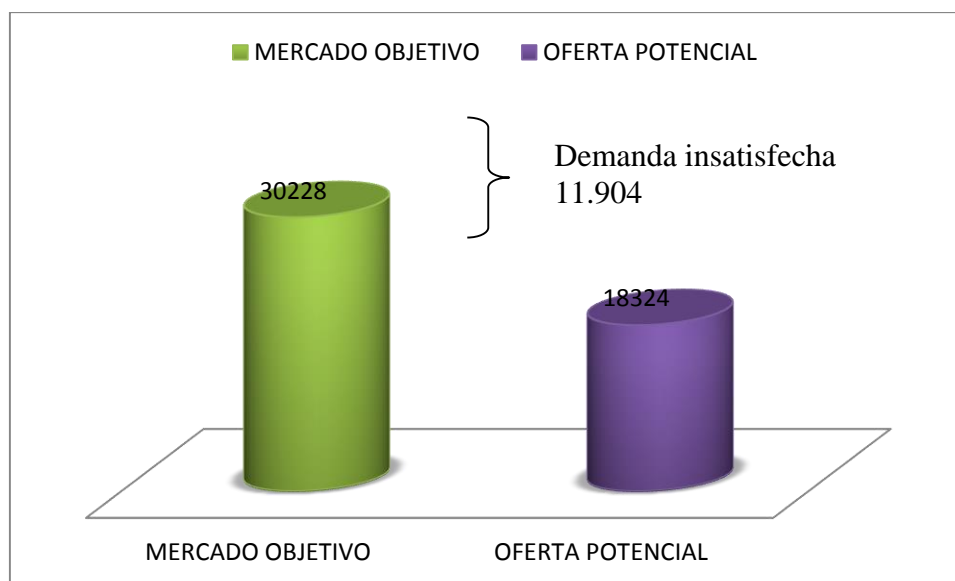
Al relacionar el mercado objetivo y la oferta potencial se obtiene una demanda insatisfecha de 11.904 servicios de lavado de vehículos en forma anual que corresponde a 992 servicios mensuales.

Tabla 27. Demanda insatisfecha

Mercado objetivo (número de servicios de lavado de vehículos)		Oferta potencial (número de servicios de lavado de vehículos)		Demanda insatisfecha (número de servicios de lavado de vehículos)	
Mensual	Anual	Mensual	Anual	Mensual	Anual
2.519	30.228	1.527	18.324	992	11.904

Elaborado por: El autor

Gráfico 18. Servicios no atendidos



Elaborado por: El autor

Posicionamiento

La empresa de lavado de vehículos expés para la participación en este ámbito comercial en el mercado sustentado en la pregunta 12 del instrumento de recolección de información aplicada a los dueños de los automotores, aplicará los siguientes criterios:

- **Calidad del servicio.**

En lo pertinente al servicio, la empresa de lavado de vehículos exprés, utilizará insumos para el lavado de vehículos de acuerdo a las tendencias del mercado, cumple estándares que existe en esta actividad económica, hace uso óptimo de sus insumos, infraestructura, materiales, económicos para satisfacción de sus clientes.

- **Atención al cliente**

La atención a los clientes se fundamentará en los principios de calidad como una garantía a través de información precisa sobre el servicio que oferta la empresa de lavado de vehículos exprés, tiempo de entrega de su vehículo, los insumos que utiliza en el lavado, garantizar la prestación del servicio para satisfacción de sus clientes. La gerencia realizará la atención en forma personalizada a los clientes con cortesía, manejo de un léxico adecuado, con la finalidad de persuadir en su público objetivo.

- **Seguridad**

La empresa de lavado de vehículos exprés dispondrá de un conjunto de elementos interrelacionados que tienen como objetivo la seguridad y salud ocupacional para sus trabajadores en los procesos operativos que realizan en la empresa y a la vez a los clientes que visiten a la misma, como un principio de responsabilidad social. Se dispondrá de la señalética pertinente, los extintores en los lugares técnicamente definidos, el mapa de evacuación de manera que brinde seguridad a sus trabajadores y clientes.

- **Espacio de atención al público**

En este ámbito están considerados los procesos de lavado de vehículos de manera que se cumplan con los plazos que los clientes requieren para que sea entregado con el servicio respectivo.

- **Ambiente**

Los ambientes físicos que dispondrá la empresa de lavado de vehículos estarán definidos para el área de recepción de los mismos o patio de espera, área de lavado, secado y parqueo de los vehículos que estén lavados. La sala de espera tendrá un ambiente confortable.

3.2.4 Mezcla de marketing

Las estrategias de mezcla de marketing definen los lineamientos para conseguir los objetivos comerciales, seleccionado el mercado al que se va dirigir para definir el posicionamiento en esta localidad.

3.2.4.1 Estrategias de precio

- Realizar el análisis de costos del servicio de lavado, para obtener precios competitivos y rentabilidad adecuada para la empresa
- Mantener los precios de los servicios de manera que permita solidez financiera a la empresa, generar competitividad y posicionamiento.
- Establecer los descuentos del 10% por familias según el número de vehículos que posee, así como para las empresas públicas y privadas.

3.2.4.2 Estrategias de relaciones comerciales

Las estrategias propuestas tienen como finalidad fortalecer las ventas en el mercado de clientes meta, así como el posicionamiento, para cumplir con esta estrategia se aplicará las siguientes acciones:

- **Crear mensajes.** Como elementos principales para los medios seleccionados y captar a los potenciales dueños del parque automotriz que requieren los servicios de lavado de vehículos distintivos y el entorno empresarial, para alcanzar las ventas planificadas, apoyar a la estrategia de posicionamiento. Los mensajes deberán ser elaborados por una empresa de marketing, mediante imágenes y concepciones corporativas.

- **Hojas volantes.** Las hojas volantes que viabilice el fortalecimiento para alcanzar el mayor número de servicios y sustentar financieramente la operatividad de la organización.
- **Tarjetas de presentación.** Como una estrategia de marketing directo, comunicador personal, para influir en la decisión al momento de tener la necesidad de este servicio.
- **Video promocional.** Se elaborará un video promocional de la empresa que sea interactivo, dinámico que fortalezca la imagen corporativa y será exhibido en un televisor plasma ubicado en la sala de espera para clientes.
- **Página web.** Definir una página web, facebook, twitter como un canal directo de medio promocional publicitario de bajo costo e impacto inmediato interactivo.
- **Descuentos.** Realizar descuentos por épocas del año en un 10% en relación al número de vehículos por familia como incentivo de corto y largo plazo para los clientes actuales y potenciales.

3.2.4.3 Estrategia de producto o servicio

- Definir los procesos de lavado mediante diagramas de flujo para su estandarización, mejoramiento en tiempos, calidad y satisfacción de los clientes
- Usar en forma adecuada las dosificaciones de los productos usados en el proceso de lavado de autos: la presión del agua, uso de la aspiradora, aplicación de los productos como criterios técnicos de actuación.
- Realizar programas de mantenimiento de los equipos de lavado y el funcionamiento de las instalaciones de manera que se mejoren los circuitos de este proceso y minimizar los riesgos y accidentes laborales.
- Aplicar procesos de lavado de autos que involucren compromisos ambientales, establecidos en las normativas vigentes.
- El proceso de lavado de vehículos se llevara de acuerdo al orden de llegada de los clientes y considerar los requerimiento del servicio solicitado.

3.2.4.4 Estrategia de plaza

- Realizar la atención personalizada a los clientes por parte de la gerencia, armonizar buenas relaciones comerciales.
- La sala de espera deberá estar amoblada, brindar comodidad, confort a los clientes que están en espera en la empresa
- Puntualidad en la entrega de los vehículos lavados como atributo comercial
- El personal dispondrá de los elementos de protección personal como imagen y prevención de riesgos laborales
- Los espacios físicos de toda la empresa deben permanecer limpios, ordenados como imagen empresarial favorable.

Identificación del servicio

La empresa ofertara los servicios de lavado exprés a los clientes con una infraestructura acorde a los lineamientos técnicos, aplicar operaciones lógicas convencionales para satisfacer las necesidades de lavado exprés a los clientes.

Características del servicio

- Lavado del vehículo a nivel externo de la carrocería, chasis, mediante agua a presión y pulverizado
- Aplicación de shampoo de vehículo, enjuague
- Limpieza interna mediante aspirado a presión de la carrocería con productos aerosoles y otros que permitan la capacidad de desinfección del sistema de limpieza.
- Lavado de tapicería y alfombras del auto

Estas estrategias están direccionadas a cumplir el objetivo estratégico en cuanto a ventas que es de 7.500 servicios de lavado exprés al año.

Tabla 28. Detalle de presupuesto de marketing

DETALLE	CANTIDAD / AÑO	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Publicidad en medios			
Pautaje en Radio EXA	12	120.00	1.440
Publicidad en el Diario del Norte	48	45.00	2.160
Subtotal			3.600
Material publicitario			
Hojas volantes	10.000	0.15	1.500
Tarjetas de presentación	2.000	0.15	300.00
Diseño de pagina web	1	360.00	360.00
Subtotal			2.160
TOTAL			5.760

Fuente: Investigación Directa

Elaborado: El autor

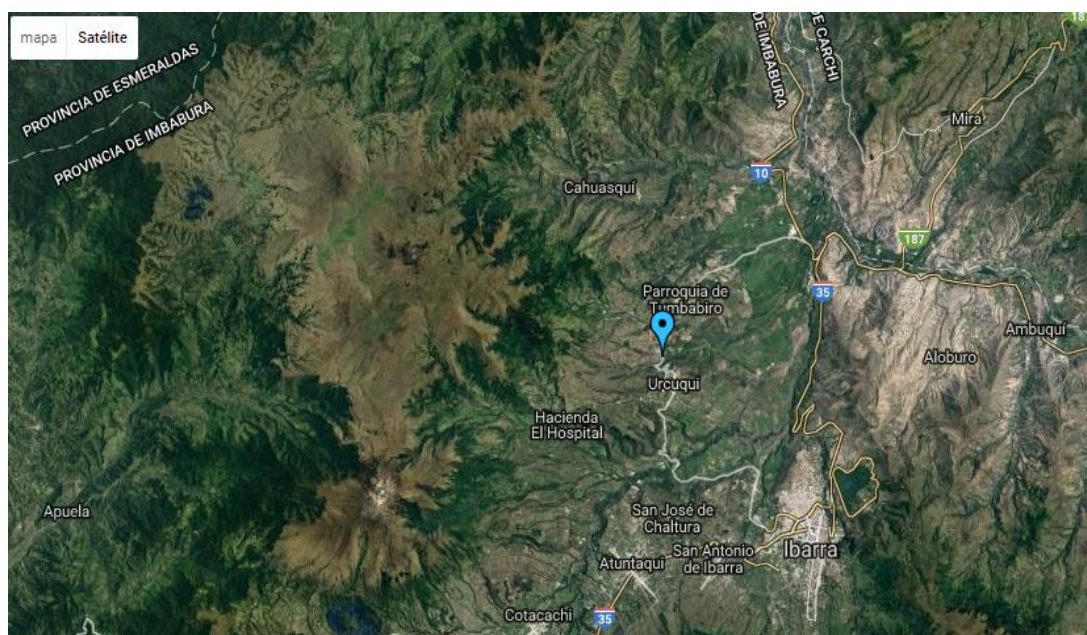
3.2.5 Estudio técnico e ingeniería

3.2.5.1 Localización del proyecto

Macro localización

La ubicación de la empresa de lavado de carros exprés es en el norte del país, Urcuquí, ciudad del mismo nombre.

Mapa 1. Macrolocalización del proyecto



Fuente: Google Maps

Elaboración: El autor

Micro localización

Para establecer la micro localización óptima de la lavadora de carros exprés se utilizó el Método Cualitativo por Puntos, mediante la siguiente metodología:

Se estableció tres sitios tentativos para la ubicación de la empresa y estos son:

- a) Sector de la avenida principal de ingreso a la ciudad de Urcuquí calle Guzmán
- b) Sector de la calle Eugenio Espejo
- c) Sector de la calle Julio María Matovelle

Se analizó los siguientes factores de micro localización:

- **Servicios básicos.** La operatividad de la lavadora de carros exprés requiere de servicios básicos: agua potable, energía eléctrica, red general de alcantarillado, red telefónica, infraestructura referente a vías y obras complementarias como veredas.
- **Figura del terreno.** Se considera la configuración del terreno como un factor importante para la localización de la organización, considerando que se debe disponer de espacios administrativos, lavado, secado y estacionamiento vehicular.
- **Topografía del terreno.** La topografía del terreno para esta actividad económica deberá ser de preferencia plana, de manera que se minimice costos de rubros de obras preliminares en la construcción civil.
- **Costo del terreno.** Es un factor de localización importante que incide directamente en la inversión inicial de activos fijos del proyecto.
- **Cercanía al mercado.** La ubicación de la lavadora de carros exprés deberá estar localizado en un sitio de acceso a sus clientes, de preferencia en un sector que no sea netamente residencial, para no tener problema de impactos ambientales que promuevan el desacuerdo de los habitantes del sector.

Una vez definido los factores de microlocalización relevantes se procedió a asignar un peso a cada factor en relación a su importancia relativa, de forma que sumados los pesos de los mismos den un valor de 1. Se asignó una calificación para cada factor de los lugares preestablecidos para la localización de la lavadora, con un puntaje de uno - diez. La

calificación ponderada se obtuvo al multiplicar el peso asignado por la calificación. El sitio que más puntaje alcanza es el adecuado para ubicar la empresa.

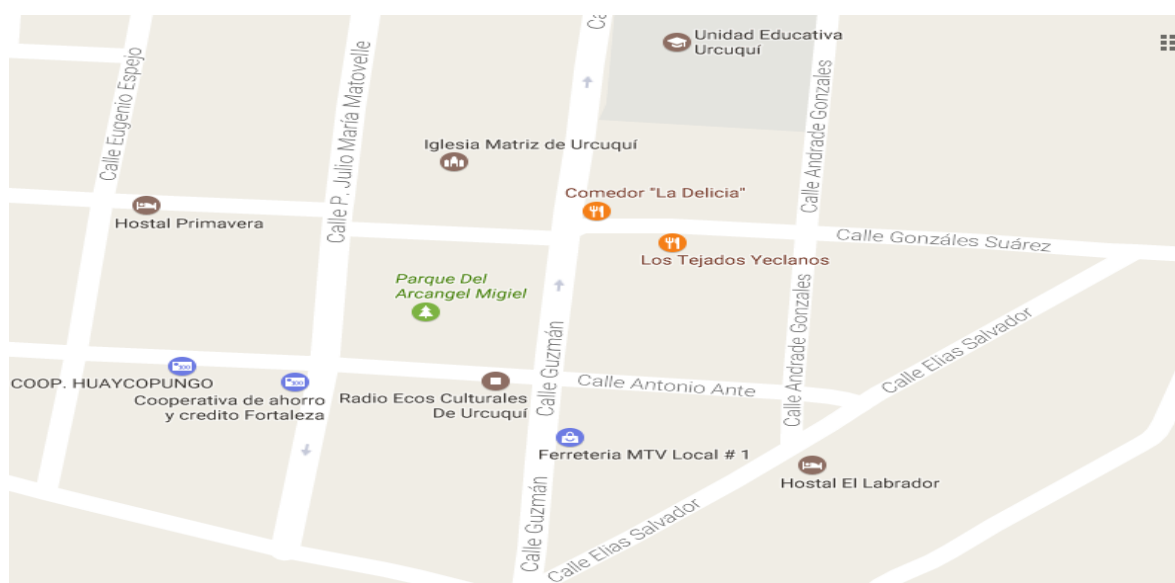
Tabla 29. Matriz de valoración por puntos

FACTOR RELEVANTE	PESO	Sector avenida principal		Calle Eugenio Espejo		Calle Julio María Matovelle	
		Calf.	Calf. Pond.	Calf.	Calf. Pond.	Calf.	Calf. Pond.
Servicios básicos	0,20	9	1.80	9	1.80	9	1.80
Figura del terreno	0,25	9	2.25	7	1.75	8	2.00
Topografía del terreno	0,20	9	1.80	8	1.60	7	1.40
Costo del terreno	0,25	8	2.00	7	1.75	7	1.75
Cercanía al mercado	0,10	8	0.80	7	0.70	8	0.80
TOTAL	1,00		8.65		7.60		7.75

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: El autor

Con los valores obtenidos al medir los factores de microlocalización más relevantes se determina una calificación ponderada de 8.65 puntos que corresponde al sector del ingreso principal de Urcuquí.

Mapa 2. Microlocalización de la lavadora de vehículos exprés



Fuente: Google Maps
Elaboración: El autor

3.2.5.2 Tamaño del proyecto

Capacidad instalada

La capacidad instalada que tendrá la lavadora de vehículos exprés es de 8.000 servicios de lavado al año, lo que representa 667 servicios mensuales y 28 servicios diarios.

Capacidad operativa

Corresponde a los procesos de lavado exprés que realizará la organización y que es de 7.800 servicios al año, que equivale a 650 mensual y 27 servicios diarios.

3.2.5.3 Especificaciones ingenieriles

Diseño de los espacios físicos

Los espacios físicos que se requieren para el funcionamiento de esta actividad económica son:

- Área operativa. En la que se ubica el estacionamiento de clientes, las ramplas de lavado, batería sanitaria, cuarto de máquinas y los accesos de circulación en general
- Área administrativa. En la que se dispondrá de una sala de espera, contabilidad, gerencia, parqueadero para clientes y accesos en general.

Luego de definir los ambientes físicos necesarios se estructura la siguiente distribución de áreas:

Tabla 30. Distribución de áreas

Descripción	M2
1. Operativa	
Estacionamiento de vehículos en espera de lavado	71.40
Ramplas de lavado	96.00
Batería sanitaria	14.00
Cuarto de maquinas	12.00
Accesos y circulación	334.90
Sub total	528.30

2. Administración	
Sala de espera	11.20
Contabilidad	10.50
Gerencia	9.60
Parqueadero	72.00
Accesos en general	127.40
Sub total	230.70
ÁREA TOTAL	759.00

Fuente: Arq. Marcelo Vallejo

Detalles constructivos

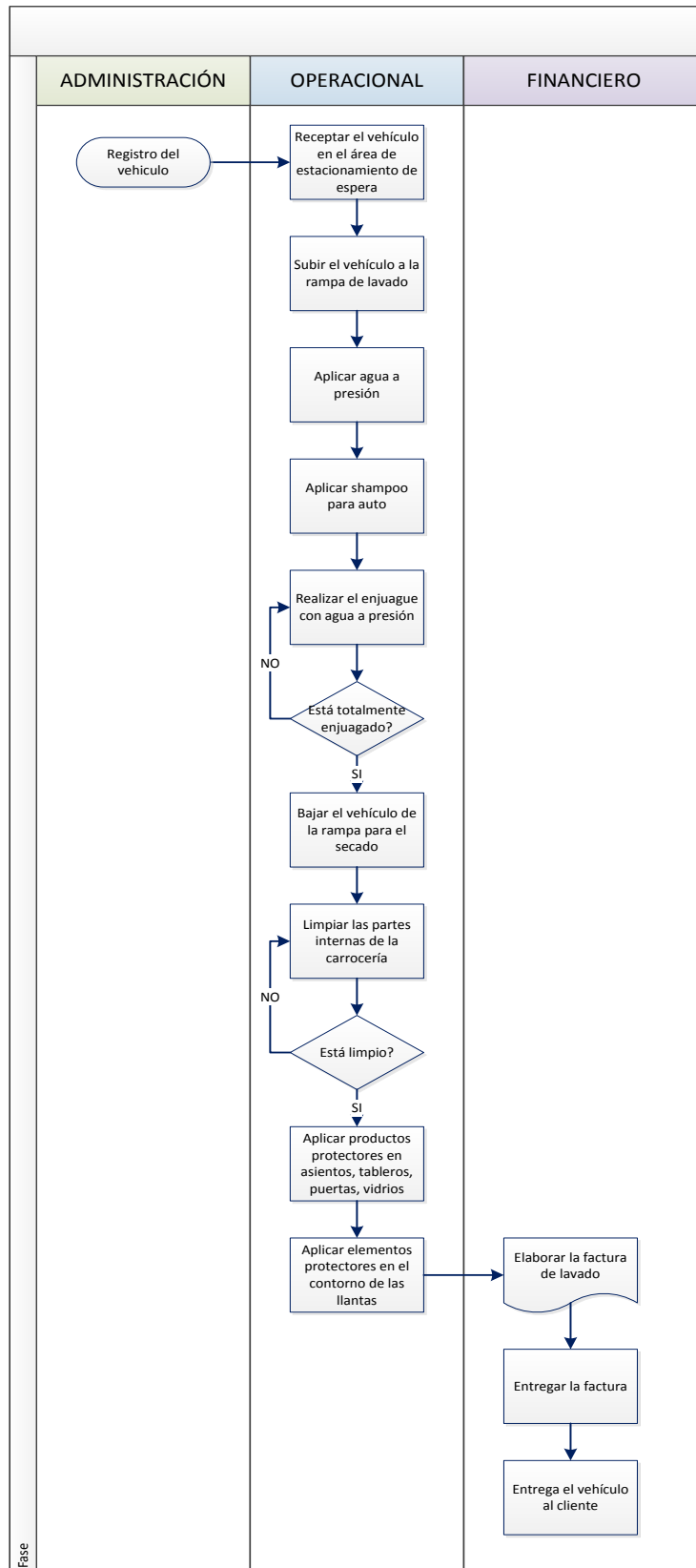
Las especificaciones constructivas de la lavadora exprés son las siguientes:

- La estructura será metálica en el área administrativa, batería sanitaria y en el estacionamiento de vehículos en espera del lavado. Cubierta. Sera de policarbonato y dispondrá de los bajantes de agua lluvia correspondientes
- Mampostería. Las paredes divisorias del área administrativa, cuarto de maquinas y la batería sanitaria será de bloque alivianado.
- El piso del área operativa de la empresa será de hormigón simple y paleteado grueso. Los acabados de las mamposterías son paleteado grueso y recubierto con pintura de caucho.

Proceso operativo

- El vehículo se registra en la hoja de trabajo respectiva para su control con fecha y hora de entrada.
- Receptar del vehículo en el área de estacionamiento de espera para el lavado
- Subir el vehículo a la rampa para efectuar el lavado pertinente
- Aplicar agua a presión por medio de un equipo que regule según los requerimientos del proceso de lavado de la carrocería, chasis, y llantas del vehículo
- Aplicar shampoo, con las dosificaciones señaladas en la carrocería, vidrios del vehículo
- Realizar el enjuague mediante lavado con agua a presión sobre la carrocería del vehículo
- Bajar el vehículo de la rampa para el secado con franela, toallas de la carrocería respectiva y vidrios, retirar las alfombras para el lavado pertinente
- Limpiar las partes internas de la carrocería del vehículo, asientos, pisos con la aspiradora
- Aplicar los productos protectores de asientos, tableros melamínicos, puertas internas, vidrios y la carrocería externa
- Aplicar elementos protectores en el contorno de las llantas con franela
- Elaborar la factura del precio del lavado
- Entregar el vehículo a su propietario

Diagrama 1. Lavado de auto exprés



Fuente: Investigación Directa

Elaborado: El autor

3.2.6 Estudio financiero

3.2.6.1 Activos fijos

El plan de negocios de la lavadora de carros requiere de los equipos utilizados generalmente para esta actividad económica y que son: hidrolavadora, aspiradora, paletas limpia vidrios que son considerados como equipos primordiales de lavado de autos. En este rubro también se considera los muebles y enseres de bodega y los de administración.

Tabla 31. Equipos de lavado de autos

DETALLE	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Hidrolavadoras industriales 4hp 2200psi. 220v monofásica Porten	U	2	1.150	2.300
Aspiradora de auto Shop Vac seco / húmedo 8 galones 4 hp	U	2	135.00	270.00
Paletas limpia vidrios	U	4	6.00	24.00
Total				2.594

Fuente: Investigación Directa

Elaborado: El autor.

Tabla 32. Muebles y enseres de bodega

DETALLE	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Estanterías	U	3	150.00	450.00
Total				450.00

Fuente: Investigación Directa

Elaborado: El autor

Tabla 33. Muebles y enseres administrativo

DETALLE	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Escritorio con silla	U	2	500.00	1.000
Sala de star	U	1	400.00	400.00
Archivadores metálicos	U	2	180.00	360.00
Total				1.760

Fuente: Investigación Directa

Elaborado: El autor

Tabla 34. Requerimiento para el área administrativa

CONCEPTO	NÚMERO	VALOR UNITARIO	VALOR FINAL
Equipo de computación con impresora	2	900.00	1.800
Total			1.800

Fuente: Investigación Directa

Elaborado: El autor.

Una vez determinado los activos fijos que tiene relación a la adquisición equipos y mobiliario, estas inversiones son de \$6.604 y se resume en el siguiente cuadro:

Tabla 35. Resumen de activos fijos

AÑO	INVERSIÓN
1. Inversiones fijas	
Equipos de lavado de autos	2.594
Mobiliario utilizado en bodega	450
Mobiliario utilizado en las funciones administrativas	1.760
Computadoras	1.800
Requerimientos totales	6.604

Elaboración: El autor

Activos pre operativos

Los rubros que forman parte de los activos preoperativos son los concernientes al permiso de funcionamiento del Cuerpo de Bomberos, constitución de la empresa y pago de la Patente Municipal respectiva, con un gasto de \$1.500.

Tabla 36. Activos pre operativos

CONCEPTO	MONTO
Permiso de funcionamiento de los Bomberos	120.00
Formación de la organización	1.230
Patente Municipal	150.00
TOTAL	1.500

Elaboración: El autor

Capital de trabajo inicial

En la etapa operativa la lavadora exprés requiere disponer de partidas presupuestarias para salarios de personal operativo, del talento humano que cumple las funciones administrativas y de los rubros pertinentes a mercadeo lo que conforman un presupuesto inicial para 2 meses de \$5.630.30

Tabla 37. Capital de trabajo inicial

COSTOS Y GASTOS	VALOR / 2 MESES
Costos de operación	2.725.48
Gastos de administración	1.944.82
Gastos de ventas	960.00
TOTAL	5.630.30

Elaboración: El autor

Resumen de inversiones

Para disponer de información consolidada de las inversiones totales del plan de negocios se sistematiza de la siguiente manera: en activos fijos (planta, propiedad y equipo) \$6.604 que significa el 48.08% de la inversión total, en capital de trabajo inicial \$5.630.30 que equivale al 40.99% y en activos preoperativos \$1.500 que es el 10.92%, lo que origina una inversión total de \$13.734.30

Tabla 38. Resumen de inversión

ACTIVOS	MONTO	%
Activos fijos	6.604,00	48,08
Capital de trabajo	5.630,30	40,99
Activos preoperativos	1.500,00	10,92
TOTAL	13.734,30	100

Elaboración: El autor

Financiamiento

El financiamiento previsto es por medio de aportes propios el 100% de la inversión.

Tabla 39. Composición del capital inicial

CONCEPTO	VALOR ECONÓMICO	ORIGEN
		APORTE INTERNO
1. ACTIVOS FIJOS		
Equipos de lavado de autos	2.594,00	2.594,00
Muebles y enseres de bodega	450,00	450,00
Muebles y enseres administrativo	1.760,00	1.760,00
Equipos de informática de administración	1.800,00	1.800,00
Sub total	6.604,00	6.604,00
2. PRESUPUESTO INICIAL OPERATIVO	5.630,30	5.630,30
3. ACTIVOS PREOPERATIVOS	1.500,00	1.500,00
TOTAL ACTIVOS	13.734,30	13.734,30
%	100%	100,00

Elaboración: El autor

3.2.6.2 Definición de costos y gastos

Costos de operación (directos)

El presupuesto de costos de operación considera los gastos de salarios del personal que efectúa las labores de lavado y secado de vehículos, los valores económicos de los insumos que son necesarios para este servicio y los gastos fijos de operación. Por concepto de insumos se obtiene \$1.312, por concepto de salarios de personal operativo es \$11.968.50 y por costos indirectos de operación \$3.072.40, con un total de \$16.352.90 para el primer año operativo..

Tabla 40. Gastos directos

DETALLE	OPERATIVIDAD DE LA EMPRESA				
	1	2	3	4	5
Insumos para lavado de vehículos	1.312,00	1.326,69	1.341,55	1.356,58	1.371,77
Mano de obra directa	11.968,50	12.860,95	13.004,99	13.150,65	13.297,93
Gastos generales de fabricación	3.072,40	3.103,40	3.134,75	3.166,45	3.198,51
TOTAL	16.352,90	17.291,04	17.481,29	17.673,67	17.868,21

Elaborado por: La Autora

Gastos administrativos

Las partidas de los gastos administrativos son los provenientes a los salarios de personal que cumple estas funciones, insumos de oficina, servicios básicos y las depreciaciones de equipos, edificio y mobiliario del área de administración.

Tabla 41. Gastos administrativos

DETALLE	OPERATIVIDAD DE LA EMPRESA				
	1	2	3	4	5
Salario personal administrativo	7.854,00	8.447,56	8.542,18	8.637,85	8.734,59
Servicios básicos	420,00	424,70	429,46	434,27	439,13
Insumos de oficina	219,00	221,45	223,93	226,44	228,98
Subtotal	2.400,00	2.426,88	2.454,06	2.481,55	2.509,34
Desvalorización de mobiliario	176,00	176,00	176,00	176,00	176,00
Desvalorización de computadoras	599,94	599,94	599,94	599,94	599,94
Subtotal	775,94	775,94	775,94	775,94	775,94
TOTAL	11.668,94	12.296,54	12.425,57	12.556,05	12.687,99

Elaboración: El autor

Gastos generales ventas

Los valores de los gastos de ventas son los relacionados a las relaciones públicas y material publicitario impreso; por estos rubros para el primer año son de \$5.760.

Tabla 42. Presupuesto de mercadeo

DETALLE	OPERATIVIDAD DE LA EMPRESA				
	1	2	3	4	5
1. EFECTIVOS					
Publicidad en medios	3.600,00	3.640,32	3.681,09	3.722,32	3.764,01
Material publicitario	2.160,00	2.184,19	2.208,65	2.233,39	2.258,41
TOTAL	5.760,00	5.824,51	5.889,75	5.955,71	6.022,42

Elaboración: El autor

Depreciación

Los activos fijos se depreciaron en relación a las tasas estipuladas en el SRI, en la que se determina que el porcentaje para equipos y mobiliario el 10% y para equipos de informática el 33.33%.

Tabla 43. Depreciación

CONCEPTO	COSTO	PORCENTAJE	DEPRECIACIÓN ANUAL					V.S
			1	2	3	4	5	
ACTIVO								
Equipos de lavado de autos	2.594,00	10	259,40	259,40	259,40	259,40	259,40	1.297,00
Muebles y enseres de bodega	450,00	10	45	45	45	45	45	225,00
Muebles y enseres administrativo	1.760,00	10	176,00	176,00	176,00	176,00	176,00	880,00
Equipos de informática de administración	1.800,00	33.33	599,94	599,94	599,94	0,00	0,00	1.800,00
TOTAL DEPRECIACIÓN ANUAL	6.604,00		1.080,34	1.080,34	1.080,34	480,40	480,40	4.202,00

Elaboración: El autor

3.2.6.3 Resumen de gastos operativos y de financiación

En el siguiente cuadro se resume los gastos operativos y de financiación proyectados en el que se establece los costos directos que son de \$16.352.90, gastos de administración de \$11.668.94, gastos de ventas \$5.760, con un total para el primer año de \$33.781.84.

Tabla 44. Gastos operativos y no operativos

DETALLE	OPERATIVIDAD DE LA EMPRESA				
	1	2	3	4	5
Insumos para lavado de vehículos	1.312,00	1.326,69	1.341,55	1.356,58	1.371,77
Personal Directo	11.968,50	12.860,95	13.004,99	13.150,65	13.297,93
Costos indirectos de operación	3.072,40	3.103,40	3.134,75	3.166,45	3.198,51
1. Costo Directos	16.352,90	17.291,04	17.481,29	17.673,67	17.868,21
Gastos de administración	11.668,94	12.296,54	12.425,57	11.956,11	12.088,05
Costos de mercadeo	5.760,00	5.824,51	5.889,75	5.955,71	6.022,42
2. Gastos Operativos	17.428,94	18.121,05	18.315,32	17.911,82	18.110,46
Gastos de operación (1+2)	33.781,84	35.412,10	35.796,61	35.585,49	35.978,67
Suma general	33.781,84	35.412,10	35.796,61	35.585,49	35.978,67

Elaboración: El autor

Tabla 45. Costo unitario por vehículo

Detalle	Valor por vehículo
Costos directos	
Insumos para lavado de vehículos	0.17
Personal Directo	1.53
Costos indirectos de operación	0.39
Subtotal	2.09
Gastos de administración	1.50
Gastos de ventas	0.74
Total	4.33
Valor fijado	5.00
Margen de rentabilidad	0.67

Elaboración: El autor

3.2.6.4 Determinación de los ingresos

Para establecer el presupuesto de ingresos en la etapa operativa de la lavadora de vehículos se consideró la demanda insatisfecha que es de 11.904 servicios de lavado, de los cuales el proyecto participara con 7.800 servicios de lavado que significa el 65.52%, y el precio unitario de cada uno, obteniéndose un ingreso anual para el primer año de \$39.000.

Tabla 46. Determinación de ingresos

Producto	Unidad	Cantidad	Precio unitario	Ingresos / año
SERVICIOS DE LAVADO DE VEHÍCULOS EXPRÉS	U	7.800	5,00	39.000,00
TOTAL				39.000,0

Elaboración: El autor

Para realizar la estimación de los valores económicos de la prestación de servicios de lavado se utilizó el índice inflacionario del 1.12%, de forma que el comportamiento de los ingresos son los siguientes:

Tabla 47. Ingresos proyectados

DETALLE	OPERATIVIDAD DE LA EMPRESA				
	1	2	3	4	5
Valores por venta de servicios	39.000	39.437	39.878	40.325	40.777
TOTAL	39.000	39.437	39.878	40.325	40.777

Elaborado por: El autor

3.2.6.5 Estado de Resultados

De acuerdo al resumen de los gastos variables e indirectos y de los ingresos proyectados se estructuró el estado de resultados para determinar la rentabilidad de la operación de la lavadora de vehículos.

Tabla 48. Situación de resultados

DETALLE	OPERATIVIDAD DE LA EMPRESA				
	1	2	3	4	5
Valores por prestación de servicios	39.000	39.437	39.878	40.325	40.777
(-) costo de operación	16.353	17.291	17.481	17.674	17.868
Utilidad Bruta	22.647	22.146	22.397	22.651	22.909
(-) Gastos de Administración	11.669	12.297	12.426	11.956	12.088
Gastos de vender	5.760	5.825	5.890	5.956	6.022
Utilidad Operacional	5.218	4.025	4.082	4.740	4.798
Costos Financieros	0	0	0	0	0
Utilidad Antes de Participación	5.218	4.025	4.082	4.740	4.798

Retención a trabajadores	783	604	612	711	720
Rentabilidad después de participación	4.435	3.421	3.470	4.029	4.078
Impuesto a la Renta (22%)	976	753	763	886	897
Utilidad Neta	3.460	2.668	2.706	3.142	3.181

Elaboración: El autor

La variación de la utilidad neta a partir del segundo año se debe a que los salarios de personal tienen los fondos de reserva, valores que incrementa a los costos de operación y gastos administrativos, justificándose de esta forma los valores que se reflejan en el Estado de Resultados.

3.2.6.6 Estado de fuentes y usos

El estado de fuentes y usos es una cedula contable financiera permite evaluar el plan de inversión y contiene los montos económicos de los ingresos, depreciación. En salidas de efectivo se considera los costos directos e indirectos, de esta forma el flujo neto de efectivo del primer año es de \$4.539.98.

Tabla 49. Estado de fuentes y usos

DETALLE	INVERSIÓN	AÑOS PROYECTADOS					VALOR REMANENTE LIBROS
		0	1	2	3	4	
AÑO							
INGRESOS							
1. Recursos Financieros	13.734,30						
2. Utilidad Operativa		5.218,16	4.024,70	4.081,88	4.739,64	4.798,10	
3. Depreciación		1.080,34	1.080,34	1.080,34	480,40	480,40	
5. Depreciación acumulada en libros							4.202,00
TOTAL	13.734,30	6.298,50	5.105,04	5.162,22	5.220,04	5.278,50	4.202,00
EGRESOS							
1. Activos fijos	6.604,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
2. Activo disponible	5.630,30	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
3. Activos Pre operativos	1.500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
4. Costos Financieros		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
5. Valores de capital		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
6. Impuestos		1.758,52	1.356,32	1.375,59	1.597,26	1.616,96	
TOTAL	13.734,30	1.758,52	1.356,32	1.375,59	1.597,26	1.616,96	
ENTRADAS MENOS SALIDAS	0,00	4.539,98	3.748,72	3.786,63	3.622,78	3.661,54	4.202,00
FUENTES Y USOS	0,00	4.539,98	8.288,70	12.075,32	15.698,10	19.359,64	

Elaboración: El autor.

3.2.6.7 Balance general proyectado

Según el comportamiento del activo, pasivo y patrimonio, la empresa dispondrá del siguiente balance proyectado para 5 años, en el que por activos corrientes se tiene un monto de \$10.279.62, activos fijos \$ 5.523.66, lo que origina un activo total de \$15.803.28.

Tabla 50. Balance inicial y proyectado

DETALLE	INICIAL	OPERACIÓN DE LA EMPRESA				
		1	2	3	4	5
ACTIVOS						
A. CORRIENTE						
1.Caja		2.815,15	2.951,01	2.983,05	2.965,46	2.998,22
2.Bancos	5.630,30	4.539,98	8.288,70	12.075,32	15.698,10	19.359,64
3.Cuentas por Cobrar		2.815,15	2.951,01	2.983,05	2.965,46	2.998,22
4. Inventario de insumos		109,33	110,56	111,80	113,05	114,31
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	5.630,30	10.279,62	14.301,27	18.153,22	21.742,07	25.470,40
ACTIVOS FIJOS						
Equipos de lavado de autos	2.594,00	2.334,60	2.075,20	1.815,80	1.556,40	1.297,00
Muebles y enseres de bodega	450,00	405,00	360,00	315,00	270,00	225,00
Muebles y enseres administrativo	1.760,00	1.584,00	1.408,00	1.232,00	1.056,00	880,00
Equipos de informática de administración	1.800,00	1.200,06	600,12	0,18	0,00	0,00
TOTAL PLANTA PROPIEDAD Y EQUIPO	6.604,00	5.523,66	4.443,32	3.362,98	2.882,40	2.402,00
A. DIFERIDOS						
13.Gastos Pre operativos	1.500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL ACTIVOS DIFERIDOS	1.500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ACTIVOS TOTALES	13.734,30	15.803,28	18.744,59	21.516,20	24.624,47	27.872,40
PASIVOS						
P. CORRIENTE						
14.Cuentas por Pagar		164,00	165,84	167,69	169,57	171,47
Pasivo a Largo Plazo						
15.Préstamo	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL PASIVOS	0,00	164,00	165,84	167,69	169,57	171,47
PATRIMONIO						
16.Capital Social	13.734,30	12.179,64	15.910,38	18.642,22	21.312,52	24.519,79
17.Utilidad	0,00	3.459,64	2.668,38	2.706,29	3.142,38	3.181,14
TOTAL PATRIMONIO		15.639,3	18.578,76	21.348,51	24.454,90	27.700,93
TOTAL	13.734,30	15.803,28	18.744,59	21.516,20	24.624,47	27.872,40

Elaboración: El autor

3.2.6.8 Evaluación financiera

La finalidad es determinar mediante indicadores en relación al tiempo la viabilidad que tiene la empresa de servicios de lavado exprés para sustentar la inversión requerida para su funcionamiento.

Tasa de oportunidad del inversionista

Para el cálculo de la tasa de oportunidad del inversionista se utilizó los valores de los aportes por capital propio, con sus respectivas tasas de ponderación, lo que establece que es el 6.00%

Tabla 51. Tasa de oportunidad del inversionista

Detalle	Presupuesto	Valor de ponderación	Valor aplicado	Ponderación
Capital Propio	13.796	100	6	600,00
Total	13.796	100	6	600,00

Elaboración: El autor

$$CK = 6000/100 = 6\%$$

Tasa de descuento

La tasa de actualización es la sumatoria de la tasa de oportunidad del inversionista y el valor inflacionario del año 2016 obteniéndose el 7.12%.

$$Td = 6 + 1.12\% = 7.12\%$$

Valor Presente Neto

El Valor Presente Neto (VPN) se calculó en relación al comportamiento de los resultados de las fuentes y usos que tendrá la empresa a un costo de oportunidad del inversionista del 7.12% menos el presupuesto de las inversiones preoperativas; con la siguiente ecuación:

$$VPN = - Inversión \text{ Inicial} + \sum FNE_{(i)}$$

Donde:

Io = Inversión inicial

FNE = Flujo fuentes y usos

i = Tasa de oportunidad (7.12%)

n = años proyectados (5 años)

$$VPN_{(i)} = -I_0 + \frac{FNE_1}{(1+i)^1} + \frac{FNE_2}{(1+i)^2} + \frac{FNE_3}{(1+i)^3} + \frac{FNE_4}{(1+i)^4} + \frac{FNE + VS_5}{(1+i)^5}$$

$$VPN_{(7.12\%)} = -13.734.30 + \frac{4.539.98}{(1+0.0712)^1} + \frac{3.748.72}{(1+0.0712)^2} + \frac{3.786.63}{(1+0.0712)^3} + \frac{1.622.78}{(1+0.0712)^4} + \frac{7.863.54}{(1+0.0712)^5}$$

$$VPN = -13.734.30 + 18.913$$

$$VPN = 5.178.20$$

El Valor Presente Neto aplicando la ecuación da como resultado \$5.178.20 que es positivo, lo que implica una ganancia después de generar un 7.12% de utilidad constante, estableciéndose el rendimiento de la inversión.

Rentabilidad financiera (TIR)

La Tasa Interna de Retorno o la rentabilidad financiera se calculó con los resultados del uso de fuentes proyectados a un costo de oportunidad de manera que se equilibre con el presupuesto de las inversiones requeridas iniciales aplicando la siguiente ecuación:

$$TIR = -I_0 + FNE_{(i)} = 0$$

$$I_0 = \sum FNE_{(i)}$$

$$0 = -I_0 + \frac{FNE_1}{(1+i)^1} + \frac{FNE_2}{(1+i)^2} + \frac{FNE_3}{(1+i)^3} + \frac{FNE_4}{(1+i)^4} + \frac{FNE_5}{(1+i)^5}$$

$$0 = -13.734.30 + \frac{4.539.98}{(1+0.1650)^1} + \frac{3.748.72}{(1+0.1650)^2} + \frac{3.786.63}{(1+0.1650)^3} + \frac{1.622.78}{(1+0.1650)^4} + \frac{7.863.54}{(1+0.1650)^5}$$

La “ i ” que satisface la ecuación es de 16.50% que equivale a la Tasa Interna de Retorno.

Tiempo en que se igualan los ingresos con el presupuesto inicial (PRI)

El tiempo en que se igualan los ingresos con el presupuesto inicial es otro indicador financiero y expresa el número de periodos de tiempo necesarios en que se recupera los valores económicos invertidos en la etapa preoperativa.

$$PRI = \sum FNE_{(i)} / \text{Inversión Inicial}$$

Tabla 52. Tiempo en que se igualan los ingresos con el presupuesto inicial

PERIODO DE TIEMPO	PRESUPUESTO INICIAL	FUENTES Y USOS	ACTUALIZACIÓN DE LAS FUENTES Y USOS	RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN
0	13.734,30			4 años, y 26 días
1		4.539,98	4.238,22	
2		3.748,72	3.266,94	
3		3.786,63	3.080,64	
4		3.622,78	2.751,44	
5		7.863,54	5.575,26	
TOTAL			18.912,50	

Elaboración: El autor

Costo / beneficio

La interpretación financiera lógica relaciona a los beneficios que tendrá el plan de negocios es de \$1.38:

$$C/B = \frac{\sum FNE_{(i)}}{\text{Inversión Inicial}}$$

$$C/B = \frac{18.912,50}{13.734,30} = 1,38$$

Tabla 53. Beneficio costo

PERIODO DE TIEMPO	PRESUPUESTO INICIAL	FUENTES Y USOS	ACTUALIZACIÓN DE LAS FUENTES Y USOS	C/B
0	13.734,30			1,38
1		4.539,98	4.238,22	
2		3.748,72	3.266,94	
3		3.786,63	3.080,64	
4		3.622,78	2.751,44	
5		7.863,54	5.575,26	
TOTAL			18.912,50	

Elaboración: El autor

Producción mínima económica

Está en relación a los valores económicos por concepto de la venta de los servicios de lavado exprés que tendrá la organización y los costos incurridos en los periodos de tiempo:

$$PE_{\$} = \frac{CF}{1 - \frac{CV}{V}}$$

Donde:

PE = punto de equilibrio

CF = gastos fijos

CV = gastos variables

V = ingresos

Tabla 54. Punto de equilibrio

DETALLE	OPERATIVIDAD DE LA EMPRESA				
	1	2	3	4	5
Ingresos	39.000	39.437	39.878	40.325	40.777
Costos Totales	33.782	35.412	35.797	35.585	35.979
Costos Variable	16.353	17.291	17.481	17.674	17.868
Costos fijos	17.429	18.121	18.315	17.912	18.110
Punto de equilibrio \$	30.014	32.270	32.611	31.887	32.236

Elaboración: El autor

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- De los datos del análisis de la oferta y demanda se establece existe un parque automotor de 1809 vehículos en Urcuquí; que los potenciales clientes que tiene preferencia por estos servicios lo que origina 1.211 propietarios de vehículos que corresponde a 30.228 servicios de lavado exprés al año. La oferta potencial de servicios de lavado de vehículos es de 18.324 servicios, determinándose una demanda insatisfecha de 11.904 servicios de lavado de vehículos al año.
- Del análisis de la ubicación y los procesos operativos se concluye que debe estar instalada la lavadora exprés en la avenida principal de ingreso de esta localidad. La lavadora exprés tendrá una capacidad operativa de 7.800 servicios de lavado de autos al año, con áreas que garantizan su funcionamiento.
- La estructura organizacional propuesta será un medio para la planeación, delegación de funciones, integración del talento humano, direccionamiento – control y lograr los objetivos corporativos de la empresa CARWASH EXPRÉS S.A.
- De la evaluación económica financiera del plan de negocios se concluye que el presupuesto preoperativo requerido es de \$13.734.30, que los flujos netos de efectivo determinan un VAN de \$5.178.20, una TIR de 16.50% que supera a la tasa de descuento (7.12%) en 9.38%, el costo / beneficio es de \$1.38 y el Periodo de Recuperación de la Inversión es de 4 años y 26 días.

Recomendaciones

- La lavadora exprés deberá centrar la gestión comercial en las estrategias de marketing mix propuestas en este documento, basadas en las políticas de precio, promoción, comunicación y tipología del servicio, para alcanzar el posicionamiento y la oportunidad de mercado que genera el contexto sectorial automotriz de Urucuquí y sus tendencias como mercado objetivo.
- La empresa debe realizar los trámites de adquisición del terreno de acuerdo a los requerimientos que exige el GAD de Urucuquí y las normativas vigentes para establecer el uso de suelo comercial específico que se requiere para la implantación de la lavadora de vehículos, porque este sitio de la ciudad reúne las mejores condiciones estratégicas para su implantación. Cumplir con las asignaciones de las áreas físicas diseñadas en el plano arquitectónico propuesto, ya que son funcionales y permitirá disponer de una ventaja competitiva para la calidad, garantía del servicio y satisfacción de sus clientes.
- Se sugiere que la empresa defina los procesos administrativos, operativos, mediante el uso de formatos en el que se estipule la secuencia lógica de las actividades de cada proceso y su diagrama de flujo respectivo, en forma documentada para la realización de las diferentes tareas, sustentar su organización, control y evaluación, como herramienta para la toma de decisiones, fortalecer el trabajo en equipo, cultura organizacional y lograr niveles de desempeño productivos de la empresa.
- Se deberá aplicar estrategias financieras como la determinación de los costos operativos, con la finalidad de estandarizar, controlar, para alcanzar la rentabilidad de la inversión, los niveles de beneficios esperados, para lo cual es importante medir en cada periodo económico la razón de liquidez, solvencia, estructura financiera vertical y horizontal, aspectos claves para el crecimiento y sostenibilidad financiera de la empresa, y mantener los indicadores (VAN, TIR, PRI, B/C) positivos.

Bibliografía

- Baca, U. (2012). *Formulación, evaluación y control de proyectos*. México: Mc Graw Hill.
- Besley, S., & Brigham, E. (2012). *Fundamentos de Administración Financiera*. Mexico: McGrawHill Interamericana Editores S.A.
- Bruce, Etzel, & Michael. (2011). *Fundamentos de Marketing*. Interoamericana: McGraw-Hill.
- Collahuazo, J. (2011). *Manual de Evaluacion de Proyectos*. Perú: San Marcos.
- Córdova, M. (2011). *Evaluación de proyectos*. México: Mc Graw Hill.
- Diccionario de Contabilidad y Finanzas. (2011). *Diccionario de Contabilidad y Finanzas*. Madri - España: Inmagrage.
- Douglas, R. (2012). *Fundamentos de Administracion Financiera*. México: Inmagrage.
- Duane, M. (2011). *Administración estrategica una herramineta para la competitividad*. California: 2da Edición.
- Durán Ramírez, F. (2010). *Educ para montar su empresa y no fracasar en el intento*. México: Mc Graw Hill.
- Etzel, M. (2012). *Proyectos, formulación, evaluación y control*. Quito: Publicaciones S.A.
- Festa. (12 de 06 de 2012). *Planta recicladora de agua de taller de lavado de autos*. Obtenido de <http://filtros y equipos.com/recicladora1.htm>
- Friend, G., & Zehle, S. (2011). *Como diseñar un plan de negocios*. Quito: El Comercio S.A.
- Gil Estallo, M. d., & Giner de la Fuente, F. (2012). *Como crear y hacer funcionar una empresa*. México: Alfaomega.
- Gordon, P., Hilton, R. W., & Welsch, G. (2013). *Planificación y Control de Utilidades*. Mexico: Maureen Wilson.
- Graham, F. (2012). *Elaboración de proyectos*. México: Mc Graw Hill.

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing versión para Latinoamérica* . México: Pearson.
- Lemman, R. (2012). *Inventario y Análisis de Mercado*. México: Mc Graw Hill.
- Miranda, J. J. (2011). *Gestión de proyectos. Identificación, formulación, evaluación financiera, económica, social, ambiental*. México: Adventure.
- Monteros, E. (2011). *Manual de gestión microempresarial*. Ibarra.
- Ortiz, A. (2012). *Gerencia Financiera un Enfoque Estratégico*. Bogotá - Colombia: McGrawHill.
- Posso, M. (2013). *Proyectos, tesis, y marco lógico*. Ecuador.
- Pujol, B. (2011). *Dirección de Marketing y Ventas*. Madrid: G.F Printing.
- Rodríguez, J. (2012). *Administración de pequeñas y medianas empresas*. México: Thompson Learnig.

ANEXOS

ANEXO 1

FORMATO DE ENCUESTA DIRIGIDA A LOS PROPIETARIOS DE VEHÍCULOS DE LAS COOPERATIVAS DE BUSES Y CAMIONETAS DE URCUQUÍ Y A LOS PROPIETARIOS DE VEHÍCULOS PARTICULARES DE LA CIUDAD DE URCUQUÍ

Objetivo. Determinar la necesidad de implementar una empresa de lavado de vehículos exprés en la ciudad de Urcuquí.

1. ¿A qué tipo de transporte pertenece su vehículo?:

- Cooperativa de buses Urcuqui ()
- Cooperativa de camionetas Rutas Chachimbiro ()
- Particular ()

2. ¿Dónde realiza el lavado de su vehículo?

- Casa ()
- Servicios externos ()

3. ¿Con qué frecuencia realiza el lavado de su vehículo?

- Una vez al mes ()
- Dos veces al mes ()
- Tres veces al mes ()
- >Tres veces al mes ()

4. ¿Dónde actualmente realiza el lavado de su vehículo?

- Dentro de la ciudad de Urcuquí ()
- En la ciudad de Ibarra ()

5. ¿Qué día de la semana realiza el lavado de su vehículo?

- Lunes ()
- Martes ()
- Miércoles ()
- Jueves ()
- Viernes ()
- Sábado ()

- 6. ¿Qué tipo de lavado de vehículo prefiere?**
- Completo ()
- Exprés ()
- 7. ¿Qué atributos busca usted en una lavadora de vehículos?**
- Calidad del servicio ()
- Variedad del servicio ()
- Atención al cliente ()
- Seguridad ()
- Tiempo de entrega del vehículo ()
- Ambiente ()
- Precio ()
- 8. ¿Cuál es el precio que actualmente usted paga por el servicio de lavado exprés de su vehículo?**
- 0 - \$5,00 ()
- \$5,00 - \$10,00 ()
- \$10,00 - \$15,00 ()
- 9. ¿Está de acuerdo que en la ciudad de Urcuquí se implemente una lavadora exprés?**
- Si ()
- No ()
- 10. ¿Qué servicios adicionales desearía que tenga la lavadora exprés?**
- Cafetería ()
- Wifi ()
- 11. La lavadora exprés que se instalará en Urcuquí tendrá a su disposición el servicio de cafetería y WIFI gratis ¿Le interesaría lavar su vehículo en este lugar?**
- Si ()
- No ()

12. ¿Marque el grado de importancia que da a los siguientes atributos al momento de elegir un servicio de lavado exprés?

- Calidad del servicio ()
- Variedad del servicio ()
- Atención al cliente ()
- Seguridad ()
- Tiempo de entrega del vehículo ()
- Ambiente ()
- Precio ()

13. ¿Cuál su lugar de procedencia?

- San Blas ()
- Pablo Arenas ()
- Azaya ()
- Tumbabiro ()
- Cahuasqui ()

14. Sexo

- Masculino ()
- Femenino ()

15. ¿Qué edad tiene?

- 18 - 30 años ()
- 31 - 43 años ()
- 44 - 56 años ()
- 57 - 69 años ()
- >de 69 años ()

16. ¿Cuál es su ocupación?

- Empleado público ()
- Empleado privado ()
- Cuenta propia ()

17. ¿Cuál es su salario?

- \$200,00 - \$375,00 ()
- \$376,00 - \$551,00 ()
- \$552,00 - \$727,00 ()
- \$728,00 - \$903,00 ()
- \$904 - \$1079,00 ()
- >\$1079,00 ()

GRACIAS