



**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR
SEDE GALÁPAGOS**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA
COMERCIAL**

TEMA:

**PLAN DE NEGOCIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE
UN TALLER AUTOMOTRIZ ESPECIALIZADO EN LA
INSTALACION Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS
PARA REDUCIR LA EMISIÓN DE GASES
CONTAMINANTES**

AUTORA:

STEFANIE ANDREA ALDÁS ROMERO

SANTA CRUZ, SEPTIEMBRE 2016

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR
SEDE GALÁPAGOS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Stefanie Andrea Aldás Romero declaro bajo juramento, que el trabajo denominado **“Plan de Negocios para la implementación de un taller automotriz especializado en la instalación y mantenimiento de equipos para reducir la emisión de gases contaminantes”** es de mi autoría; que no ha sido presentado anteriormente para ningún grado o calificación profesional y que se ha consultado la bibliografía detallada.

Cedo mis derechos de propiedad intelectual a la Universidad Internacional del Ecuador, para que sea publicado y divulgado en internet, según lo establecido en la Ley de Propiedad Intelectual, reglamento y leyes.

Santa Cruz, Septiembre 2016



Stefanie Andrea Aldás Romero

C.I. 2000095543

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR
SEDE GALÁPAGOS**

CERTIFICACIÓN

Yo, Ing. Jadira Johana Larrea Saltos, certifico que el trabajo denominado “**Plan de Negocios para la implementación de un taller automotriz especializado en la instalación y mantenimiento de equipos para reducir la emisión de gases contaminantes**” realizado por la estudiante Stefanie Andrea Aldás Romero es el responsable exclusivo tanto de su originalidad y autenticidad, como de su contenido.

Santa Cruz, Septiembre 2016


Ing. Jadira Larrea Saltos

DEDICATORIA

Este proyecto de titulación está dedicado a Dios, por bendecirme a lo largo de mi vida y poner a mi lado a esas personas que de una u otra manera han hecho posible esto.

A mi familia por depositar su confianza en mí y enseñarme que en todo momento puedo contar con ellos, a mi hermano mayor, por darme el ejemplo de superación y esfuerzo para obtener lo que se desea.

Y sobre todo, dedico este trabajo a mi hija Arianna, por ser esa persona que me inspira a ser mejor cada día de manera personal como profesional.

Stefanie Andrea Aldás Romero

Tabla de Contenido

1	DATOS GENERALES DEL PROYECTO.....	1
1.1	Nombre del Proyecto	1
1.2	Resumen Ejecutivo	1
1.3	Justificación del Proyecto	2
1.4	Cobertura y Localización.....	3
1.5	Monto.....	3
1.6	Misión.....	3
1.7	Visión.....	3
1.8	Objetivo Principal del Proyecto.....	4
1.9	Objetivos Específicos	4
1.10	Valores.....	4
2	DIAGNOSTICO Y PROBLEMA	5
2.1	Planteamiento del problema por la generación de gases contaminantes del sector automotriz	5
2.2	Fundamentos legales.....	7
3	ESTUDIO DE MERCADO	9
3.1	Análisis FODA	9
3.2	Análisis de la Oferta	10
3.3	Análisis de la Demanda	10
3.4	Amenaza de nuevos competidores	11
3.5	Competencia real	11
3.6	Análisis de Encuestas	12
4	ESTUDIO TÉCNICO.....	26
4.1	Ubicación.....	27
4.2	Organigrama	28
5	PLAN DE MARKETING	29
5.1	Marketing Mix	29
6	ESTUDIO DE INVERSIÓN	31
6.1	Estructura de Financiamiento	31
	– Línea de Crédito y sus Condiciones	31
	– Resumen de Pago de Crédito.....	31
7	ESTUDIO DE FINCIERO	32
7.1	Inversión Total.....	32
7.2	Ingresos.....	33
7.3	Punto de Equilibrio.....	34
7.4	Análisis de Rentabilidad.....	35
8	ESTRATEGIA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION.....	35
8.1	Monitoreo de la ejecución	36
8.2	Evaluación de resultados e impactos	36
9	Bibliografía.....	38
10	ANEXOS	39
10.1	ANEXO 1. Croquis de Ubicación de Mecánica Automotriz en el Parque Artesanal de la isla Santa Cruz.....	39
10.2	ANEXO 2. Encuestas realizadas a las Mecánicas Automotrices del Parte Artesanal de la isla Santa Cruz.....	40
10.3	ANEXO 3. Encuestas realizadas a los usuarios de la isla Santa Cruz. 41	41

Contenido de Tablas

Tabla 1. Variación del parque automotor en Galápagos.....	6
Tabla 2. Parque automotor por tipo y por cantón.	6
Tabla 3. Mecánicas automotrices operativas en el Parque Artesanal de Santa Cruz.	12
Tabla 4. Análisis del indicador de números de vehículos.	13
Tabla 5. Análisis del indicador de estado de vehículo.....	13
Tabla 6. Análisis de indicador del razones por las que lleva el vehículo al taller.	15
Tabla 7. Análisis del indicador de frecuencia de revisión de vehículo.	16
Tabla 8. Análisis del indicador de satisfacción del servicio prestado.	17
Tabla 9. Análisis del indicador de satisfacción de Instalaciones.....	18
Tabla 10. Análisis de la comunicación entre servidores y cliente.	19
Tabla 11. Análisis de información de control de gases de emisión.....	20
Tabla 12. Análisis de confiabilidad al Taller.....	21
Tabla 13. Análisis de garantía del trabajo del taller.	22
Tabla 14. Análisis de indicador de satisfacción de precios en los servicios ofrecidos.	23
Tabla 15. Análisis de indicador de conocimiento en sistema de escape de gases.....	24
Tabla 16. Financiamiento de proyecto.....	31
Tabla 17. Condiciones de Crédito	31
Tabla 18. Resumen de pago de crédito.....	32
Tabla 19. Inversión total del proyecto.	32
Tabla 20 Costos por Capital de Trabajo.	32
Tabla 21. Costos de Capital	33
Tabla 22. Ingresos anuales.....	34
Tabla 23. Detalle de ingresos proyectosos	34
Tabla 24. Punto de Equilibrio	34
Tabla 25. Tiempo de recuperación de inversión.....	35
Tabla 26. Tiempos de adecuación del proyecto.....	36

Contenido de Gráficos

Gráfico 1. Indicador de número de vehículos.....	13
Gráfico 2. Indicador de estado del vehículo	14
Gráfico 3. Indicador de razones frecuentes para llevar el vehículo al taller.	15
Gráfico 4. Indicador de frecuencia de revisión del vehículo.	16
Gráfico 5. Indicador de satisfacción de servicio prestado.	17
Gráfico 6. Indicador de la satisfacción de las instalaciones.	18
Gráfico 7. Indicador de Satisfacción de comunicación recibida.	19
Gráfico 8. Indicador de información de gases de emisión.....	20
Gráfico 9. Indicador de confiabilidad al taller.....	21
Gráfico 10. Indicador de garantía recibida.	23
Gráfico 11. Indicador de satisfacción de precios.	24
Gráfico 12. Indicador de conocimiento revisión de vehículo.....	25

Contenido de Ilustraciones

Ilustración 1. Entorno del servicio de motores de la isla Santa Cruz..... 26
Ilustración 2. Organigrama de la empresa 28

1 DATOS GENERALES DEL PROYECTO

1.1 Nombre del Proyecto

Plan de Negocios para la implementación de un Taller Automotriz Especializado en la instalación y mantenimiento de equipos para reducir la emisión de gases contaminantes.

1.2 Resumen Ejecutivo

Los principales objetivos de los gobiernos a nivel mundial es la reducción de las emisiones contaminantes dentro de sus planes de gestión medioambiental, con la responsabilidad social que conlleva han hecho que se den las Cumbres Climáticas, siendo el científico estadounidense Charles Keeling (1928-2005) quien hizo las primeras mediciones de dióxido de Carbono (CO₂) en 1958 en Mauna Loa, observatorio Astronómico ubicado en la cima de un volcán inactivo de Hawai. El Ecuador no puede estar ajeno a las resoluciones tomadas a favor del medioambiente, mucho menos Galápagos, que es considerada como Patrimonio Natural de la Humanidad, y dado que los motores de combustión, funcionan con combustible derivados del petróleo, como la gasolina, diésel o gas, los cuales son las embarcaciones, equipos de construcción, maquinarias y vehículos terrestres, generan emisiones contaminantes, se hace prioritario el desarrollo de un Plan de Negocios que permita implementar un Taller Automotriz Especializado en la Instalación y Mantenimiento de Equipos para Reducir la Emisión de Gases Contaminantes, que se convertirá en una pequeña pero importante herramienta, que servirá como solución para reducir las emisiones de gases en función a lo dispuesto en la Constitución de la República del Ecuador, y demás cuerpos legales relacionados con el cuidado y conservación del medio ambiente como son: las Normas de Calidad de Aire Ambiente, el Texto Unificado de Legislación Ambiental Secundarias (TULAS), la Ley de Gestión Ambiental, el Código Orgánico de Organización

Territorial, Autonomía Descentralizada. Acuerdo No. 131 del Ministerio del Ambiente y todas las Resoluciones por la Agencia Nacional de Tránsito vigentes, ordenanzas Municipales y todas aquellas disposiciones vigentes relacionadas con el control de las emisiones de gases contaminantes.

El Taller Mecánico Automotriz tendrá por nombre “**REDIGAL**” y se constituirá en el cantón Santa Cruz de la provincia de Galápagos, y a más de ser un negocio lucrativo, estará enfocado principalmente en el cuidado de nuestro medio ambiente y en la ayuda para que Galápagos siga conservando íntegramente su ecosistema y siga siendo considerado un Patrimonio Natural de la Humanidad, con la esperanza puesta en que las Autoridades locales, respaldarán esta iniciativa como un aporte a la solución de los diferentes problemas de contaminación que sufre no solo la isla Santa Cruz, sino todo el planeta.

1.3 Justificación del Proyecto

La contaminación ambiental está afectando al planeta; la falta de servicios de apoyo, como en este caso, al parque automotor, no hace posible cumplir con las disposiciones vigentes sobre el control de las emisiones de gases por parte de los motores de combustión, ya sean utilizados por vehículos marítimos, terrestres, y/o maquinarias o equipos para la construcción. Este proyecto pretende ofrecer soluciones tecnológicas, modernas y eficientes, que permitan brindar un servicio de calidad, garantizando su funcionalidad, y que permitan además que los motores operen de manera eficiente, con la utilización de un sistema de diagnósticos que determine el mecanismo más idóneo, de acuerdo al tipo de motor, para extraer y controlar la emisión de los gases y disponer de un sistema de filtrado para reducir la contaminación atmosférica. De esta manera nuestra responsabilidad social hace que este taller tome esta iniciativa, como un compromiso formal para proteger y mejorar el bienestar de la sociedad.

1.4 Cobertura y Localización

3

El proyecto está propuesto para que se ejecute en el cantón Santa Cruz de la provincia de Galápagos, y estará ubicado en el sector del Parque Artesanal (Km 4 ½ vía Puerto Ayora – Bellavista)¹, donde se cuenta con un terreno de 300 metros cuadrados de superficie para la implementación del Taller Automotriz.

Tomando en cuenta la demanda y posible posicionamiento del servicio, REDIGAL pretende lograr una cobertura a nivel provincial, llegando a las diferentes islas pobladas con el reconocimiento del trabajo efectivo, puntual y responsable.

1.5 Monto

El monto de la inversión para la implementación de este negocio es de \$150.755,00 dólares americanos, los mismos que serán recuperados en los primeros 2 años de ejecución.

1.6 Misión

Crear un Taller Automotriz especializado en reducir la emisión de gases contaminantes, dentro de un marco de calidad e innovación.

1.7 Visión

Ser líder en el servicio especializado, personalizado, eficaz y eficiente.

¹ El Parque Artesanal es un espacio otorgado por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Cruz, para que los artesanos de diferentes ramas, puedan desempeñar sus actividades en un lugar que no afecte el ornato, ruido ambiental y distribución de la logística de la zona urbana residencial.

1.71.8 Objetivo Principal del Proyecto

Diseñar un Plan de Negocios para la creación de un Taller Mecánico Automotriz que tenga la capacidad tecnológica y especializada para cubrir siempre con las expectativas del cliente.

1.81.9 Objetivos Específicos

- Realizar un estudio de mercado que permita conocer la competencia, tipo de automotores y el perfil de los potenciales clientes.
- Realizar un estudio técnico de la ubicación adecuada del taller.
- Determinar la factibilidad económica y financiera del proyecto.

1.91.10 Valores

- Responsabilidad
- Honradez
- Confianza
- Credibilidad
- Ética

2 DIAGNOSTICO Y PROBLEMA

2.1 Planteamiento del problema por la generación de gases contaminantes del sector automotriz

Al existir un gran número de maquinarias y vehículos motorizados en la provincia de Galápagos, utilizados principalmente en el sector de la construcción, así como para el transporte marítimo y terrestre; sin lugar a duda constituye un significativo mercado de *motores de combustión interna* (Wikipedia, 2014)², los cuales en su gran mayoría se caracterizan por el uso de combustibles derivados del petróleo (diésel y/o gasolina) que necesariamente requieren de un servicio especializado que ayude a contribuir con el cuidado del medio ambiente, reduciendo la emisión de gases generados por su continuo uso, los cuales afectan a la comunidad, a la biodiversidad y al frágil ecosistema que constituye la provincia de Galápagos.

Por esta razón es necesario contribuir de manera significativa en la reducción y control de gases contaminantes, para lo cual se requiere que la población local cree conciencia de la situación y sepan de los riesgos inminentes que significa el uso constate de motores de combustión interna, también es recomendable tener presente, que *“las políticas, planes, normativas y acciones públicas y privadas en la provincia de Galápagos y sus áreas naturales protegidas, buscan la sostenibilidad y el equilibrio entre el Estado, la sociedad y la economía; que involucran tres elementos consustanciales de manejo de desarrollo social, conservación de la naturaleza y desarrollo económico”*³.

² Son motores térmicos en los cuales se produce una combustión del fluido del motor, transformando su energía química en energía térmica, a partir de la cual se obtiene energía mecánica. (<https://es.wikipedia.org/wiki/Motor>).

³ Ley Orgánica de Régimen Especial de la Provincia de Galápagos, Art. 3 (R.O. Nro. 520, del 11 de junio de 2015).

Haciendo énfasis en uno de los sectores involucrados con la emisión de gases, el presente Plan de Negocios se enfoca en el sector automotriz, ya que es donde se utiliza el mayor número de motores de combustión interna; por consecuencia genera la mayor cantidad de gases. Se considera además, que actualmente no existe en la localidad la oferta de este tipo de servicios que pueda satisfacer la demanda de los clientes, porque los talleres no cuentan con infraestructura, personal calificado que brinde soporte técnico y mantenimiento especializado, equipamiento, ni los repuestos necesarios; por lo que resulta un mercado muy atractivo para la implementación de un negocio, como un **Taller Automotriz Especializado en la instalación y mantenimiento de equipos para reducir la emisión de gases contaminantes**, el cual puede ser constituido por una persona natural o jurídica, sea públicas o privada.

Para conocer mejor el entorno del Sector Automotriz de la provincia de Galápagos, es importante conocer la magnitud que este representa, lo cual permitirá tener una mejor idea de la problemática. A continuación se presenta la cantidad de vehículos existentes, especialmente en el cantón Santa Cruz.

Tabla 1. Variación del parque automotor en Galápagos

Tipo de Vehículo	Año		
	1998	2006	2013
Vehículos de 4 o más ruedas	649	1270	1312
Motos	191	781	1201
Total	840	2051	2513

Fuente: PLAN GALÁPAGOS 2015 – 2020. Plan de Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial del Régimen Especial de Galápagos. (Ordenanza Nro. 001-CGREG-2015, R.O. Nro. 550, del 05 de abril de 2016).

Tabla 2. Parque automotor por tipo y por cantón.

Clase	San Cristóbal	Isabela	Santa Cruz	Galápagos
-------	---------------	---------	------------	-----------

Automóvil/jeep	83	5	75	163
Camión	38	23	80	141
Camioneta	287	104	467	858
Especial /tanqueros, volquetas, etc.)	16	11	26	53
Buseta/furgoneta	9	7	21	37
Omnibus/bus	11	3	46	60
Motocicleta	501	89	611	1201
Total	945	242	1326	2513
Porcentaje	36.70%	9.63%	52.77%	100%

Fuente: PLAN GALÁPAGOS 2015 – 2020. Plan de Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial del Régimen Especial de Galápagos. (Ordenanza Nro. 001-CGREG-2015, R.O. Nro. 550, del 05 de abril de 2016).

Es evidente que el cantón Santa Cruz alberga la mayor cantidad de vehículos motorizados con el 52.77% del total existentes en toda la provincia, por lo que emite también la mayor cantidad de gases contaminantes.

2.2 Fundamentos legales

En la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo de las Naciones Unidas⁴ se proclamaron los siguientes acuerdos:

PRINCIPIO 1.- Los seres humanos constituyen el centro de las preocupaciones relacionadas con el desarrollo sostenible. Tienen derecho a una vida saludable y productiva en armonía con la naturaleza.

PRINCIPIO 21.- Debería mobilizarse la creatividad, los ideales y el valor de los jóvenes del mundo para forjar una alianza mundial orientada a lograr el desarrollo sostenible y asegurar un mejor futuro para todos.

⁴ En Río de Janeiro del 3 al 14 de junio de 1992, se reunieron sus miembros a fin de establecer una Alianza Mundial y Equitativa mediante la creación de nuevos niveles de cooperación entre los Estados, sectores claves de la sociedad, a fin de alcanzar acuerdos en que se respeten los intereses de todos y se proteja la integridad del sistema ambiental y de desarrollo mundial.

En la Convención sobre la protección del patrimonio mundial cultural y natural de la Unesco⁵ se destaca la responsabilidad del Estado de proteger, conservar la naturaleza fundamentalmente con el objeto de garantizar su protección mediante políticas encaminadas a una función en la vida colectiva, instruyendo dentro de su territorio servicios de protección, conservación, y revalorización del patrimonio cultural y natural, permitiendo los medios para llevar a cabo estas tareas.

Finalmente, y no por ello, menos importante; la Ley Orgánica del Régimen Especial de Galápagos, dispone:

- **Artículo 1.- Objeto y ámbito.** La presente Ley Orgánica regula el Régimen Especial de la provincia de Galápagos e instituye el régimen jurídico administrativo al que se sujetan, en el ámbito de sus competencias, el Consejo de Gobierno del Régimen Especial de la provincia de Galápagos, los Gobiernos Autónomos Descentralizados y los organismos de todas las funciones del Estado, así como todas las personas naturales y jurídicas, nacionales y extranjeras que se encuentran dentro o que realicen actividades en la provincia de Galápagos, en función de un estricto apego a los *principios de conservación del patrimonio natural del Estado y del Buen Vivir*.

Capítulo V. Control de Inversiones

- **Artículo 79.- Políticas de producción.-** La formulación de las políticas de promoción, control y aprobación de las inversiones en la provincia de Galápagos se sujetará a las leyes nacionales y lo dispuesto en esta Ley.

⁵ Convención celebrada en París el 17 de octubre de 1972 con el fin de proteger los patrimonios culturales y naturales.

El Consejo de Gobierno en coordinación con el Consejo⁹ Sectorial de la producción, determinará las políticas de producción y fomento de la inversión productiva y su control en la provincia de Galápagos.

- **Artículo 80.-** Derecho preferente.- Las políticas de promoción de inversiones en la provincia de Galápagos darán preferencia mediante acciones afirmativas a los residentes permanentes, y evitará prácticas desleales o simuladas.

- **Artículo 81.- Plan estratégico.** El Consejo de Gobierno será el organismo competente de aprobar el plan estratégico de promoción de inversiones y velará por la ejecución de las políticas.

3 ESTUDIO DE MERCADO

3.1 Análisis FODA

Fortalezas

- Adecuada infraestructura del taller.
- Mano de obra capacitada y con experiencia.

Oportunidades

- En la isla Santa Cruz las mecánicas no cubren la demanda existente.
- Realizar alianzas estratégicas con las Instituciones para el cuidado del medio ambiente a través de sistemas automotrices.

Debilidades

- Poca experiencia en el mercado.
- Poco recurso económico para desarrollar el proyecto.

Amenazas

- Ingreso de vehículos eléctricos.
- Elevados costos de insumos y materiales.

3.2 Análisis de la Oferta

El sector comercial automotriz en el Ecuador está compuesto principalmente por 1) los importadores y 2) las industrias ensambladoras. Además debemos agregar a los vendedores de vehículos usados.

Los habitantes de la provincia de Galápagos, principalmente del cantón Santa Cruz, compran sus vehículos en el Ecuador continental; pero existe un inconveniente, a pesar de las exigencias y normas para el cuidado ambiental de esta provincia, los vehículos motorizados no cuentan con un sistema apropiado para controlar y reducir la emisión de gases tóxicos.

Para el Taller Automotriz es un gran desafío, ya que la propia dinámica exige nuevos sistemas y tecnologías modernas, que se deben conocer y dominar su uso, para poder mantener la competitividad en el mercado, lo que significa que los clientes deben recibir una atención segura, continua, eficaz y eficiente, con total responsabilidad técnica y operativa.

3.3 Análisis de la Demanda

El mercado potencial son todas las personas que poseen un vehículo¹¹ motorizado en la isla Santa Cruz, sea de uso público o privado, nuevo o usado, que se encuentren con la necesidad de algún servicio automotriz.

El cantón Santa Cruz alberga aproximadamente el 53% del parque automotriz a nivel provincial (ver Tabla 2), lo que significa que por sus vías transitan la mayor cantidad de vehículos motorizados, por lo que también se convierte en el cantón con mayor emisión de gases contaminantes.

Con este antecedente, se conoce que el sector automotriz de este cantón constituye un factor muy importante para la implementación de un Taller Automotriz Especializado que pueda cubrir toda la demanda.

3.4 Amenaza de nuevos competidores

Los pocos mecanismos de incentivos económicos por parte del sector bancario y financiero, así como la poca o nula existencia de profesionales calificados, conlleva a que la conformación de nuevos talleres especializados no tenga un desarrollo significativo en el ámbito local, y de acuerdo al presente estudio, los talleres afines que actualmente existen y representan a la competencia, no cuentan con la tecnología necesaria para el desarrollo de este campo; así como tampoco poseen las comodidades e instalaciones adecuadas.

3.5 Competencia real

Una competencia real sería que el sector público a través del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Cruz, decida implementar un Taller Especializado o que los talleres automotrices privados que actualmente se encuentran funcionando, decidan especializarse para ampliar sus servicios y cubrir la demanda de este mercado, lo cual involucra mucho tiempo y dinero.

Hoy en día, existen alrededor de seis Talleres Automotrices¹² funcionando en el cantón Santa Cruz, los cuales se encuentran ubicados en el sector del Parque Artesanal (vía Puerto Ayora – Bellavista), cuya área fue asignada de acuerdo al sistema de ordenamiento territorial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Cruz y su expansión se encuentra restringida por colindar con áreas del Parque Nacional Galápagos.

Tabla 3. Mecánicas automotrices operativas en el Parque Artesanal de Santa Cruz.

MECÁNICAS AUTOMOTRICES –PARQUE ARTESANAL		
Nro.	Nombre de Artesano	Nombre del Taller
1	Jaime Javier Saavedra Aldás	P.S Servicios y Representaciones
2	Edwin López Montoya	Mecánica López
3	Ramiro Naranjo Acosta	Mecánica Gran Escape
4	Milton Benavides Leiton	Mecánica Tecnisol
5	Juan Adan Lema Yucailla	Mecánica Lema
6	Wilmer Ernesto Zamora Cevallos	Mecánica Gallardo

Elaborado por: Stefanie Andrea Aldás Romero (encuestas realizadas en el Parque Artesanal de la isla Santa Cruz)

3.6 Análisis de Encuestas

Informe de Resultados de Encuestas

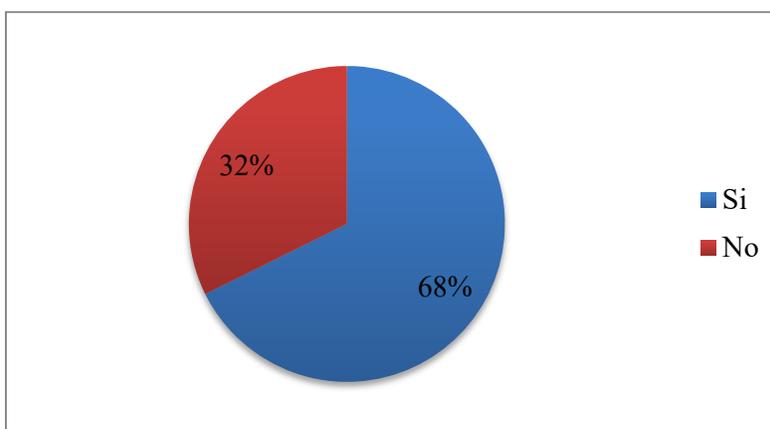
Pregunta 1

¿Tiene usted vehículo Propio?

Tabla 4. Análisis del indicador de números de vehículos.

¿Tiene usted vehículo Propio?	Datos Obtenidos			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Si	201	68%	68%	68%
No	96	32%	32%	100%
Total	297	100%	100%	-

Elaborado por: Stefanie Andrea Aldás Romero (encuestas realizadas a usuarios en la isla Santa Cruz)

Gráfico 1. Indicador de número de vehículos.

Elaborado por: Stefanie Andrea Aldás Romero (encuestas realizadas a usuarios en isla Santa Cruz)

Se evidencia que el 68% de los encuestados si cuenta con vehículo propio, sienta la demanda existente para el proyecto.

Pregunta 2

Su Vehículo es:

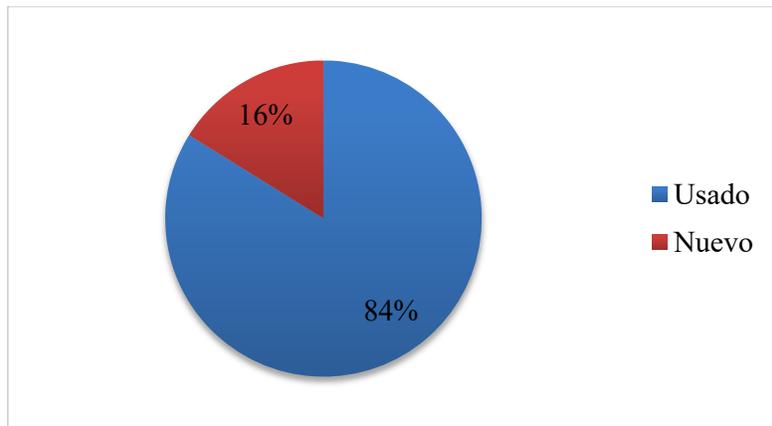
Tabla 5. Análisis del indicador de estado de vehículo.

¿Su vehículo es?	Datos Obtenidos
------------------	-----------------

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Usado	249	84%	84%	84%
Nuevo	48	16%	16%	100%
Total	297	100%	100%	-

Elaborado por: Stefanie Andrea Aldás Romero (encuestas realizadas a usuarios en isla Santa Cruz)

Gráfico 2. Indicador de estado del vehículo



Elaborado por: Stefanie Andrea Aldás Romero (encuestas realizadas a usuarios en isla Santa Cruz)

De los encuestados que afirmaron tener un vehículo propio, el 84% indicó que es bienes usados, los cuales además, visitan con mayor frecuencia al taller automotriz, a diferencia del 16% que corresponde a los vehículos nuevos.

Pregunta 3

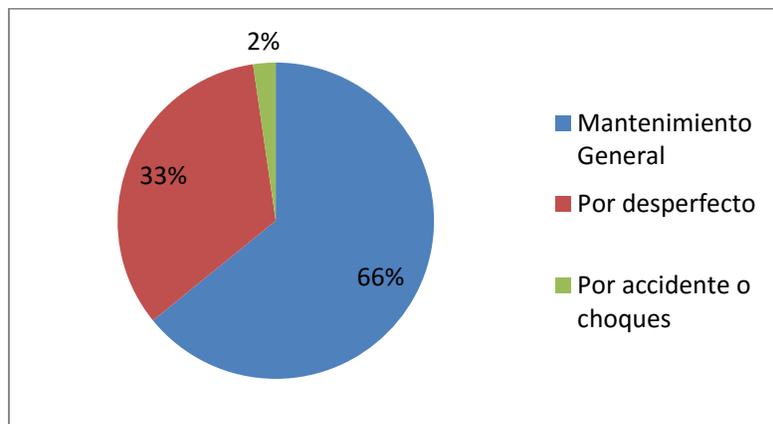
¿Por qué razones lleva usted su vehículo al taller?

Tabla 6. Análisis de indicador del razones por las que lleva el vehículo al taller. 15

¿Por qué razones lleva usted su vehículo al taller?	Datos Obtenidos			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Mantenimiento General	195	66%	66%	66%
Por desperfecto	97	33%	33%	98%
Por accidente o choques	5	2%	2%	100%
Total	297	100%	100%	-

Elaborado por: Stefanie Andrea Aldás Romero (encuestas realizadas a usuarios en isla Santa Cruz)

Gráfico 3. Indicador de razones frecuentes para llevar el vehículo al taller.



Elaborado por: Stefanie Andrea Aldás Romero (encuestas realizadas a usuarios en isla Santa Cruz)

El 66% de los encuestados manifestó que llevan los vehículos a un taller automotriz por el mantenimiento general, ya que mientras más kilómetros recorran los vehículos, con mayor frecuencia debe ser revisado.

Pregunta 4

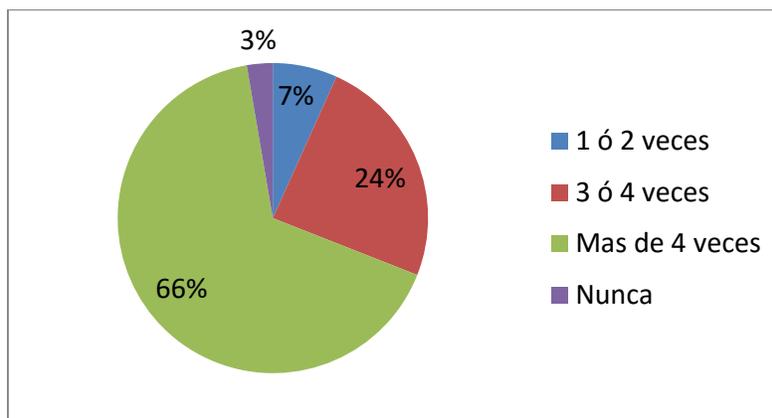
¿Cuántas veces al año usted lleva su vehículo al Taller?

Tabla 7. Análisis del indicador de frecuencia de revisión de vehículo.

¿Cuántas veces al año usted lleva su vehículo al Taller?	Datos Obtenidos			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
1 ó 2 veces	20	7%	7%	7%
3 ó 4 veces	72	24%	24%	31%
Más de 4 veces	197	66%	66%	97%
Nunca	8	3%	3%	100%
Total	297	100%	100%	-

Elaborado por: Stefanie Andrea Aldás Romero (encuestas realizadas a usuarios en isla Santa Cruz)

Gráfico 4. Indicador de frecuencia de revisión del vehículo.



Elaborado por: Stefanie Andrea Aldás Romero (encuestas realizadas a usuarios en isla Santa Cruz)

Si bien es cierto que los vehículos nuevos son llevados a un taller automotriz con menor frecuencia que los vehículos usados, también depende de los kilómetros recorridos; como es el caso de los vehículos públicos. El 66% de dichos vehículos son llevados más de 4 veces al año a un Taller.

Pregunta 5

¿Cómo usted percibe el servicio recibido por parte de los talleres automotrices?

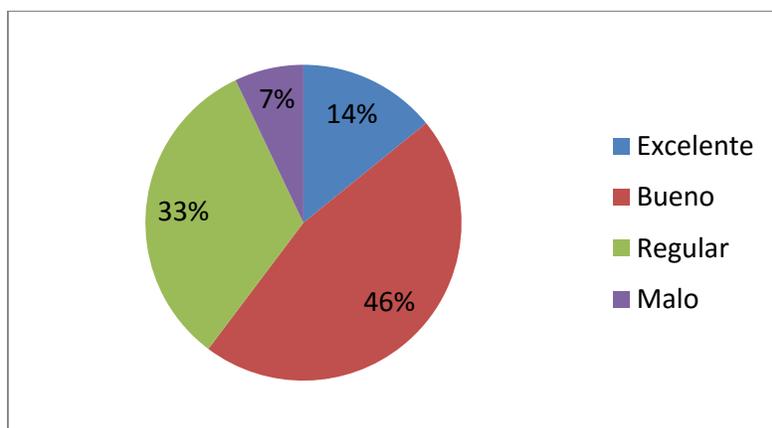
Es adecuada la atención del personal que presta el servicio.

Tabla 8. Análisis del indicador de satisfacción del servicio prestado.

Es adecuada la atención del personal que presta el servicio	Datos Obtenidos				
	Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
	Excelente	42	14%	14%	14%
	Bueno	137	46%	46%	60%
	Regular	97	33%	33%	93%
	Malo	21	7%	7%	100%
	Total	297	100%	100%	-

Elaborado por: Stefanie Andrea Aldás Romero (encuestas realizadas a usuarios en isla Santa Cruz)

Gráfico 5. Indicador de satisfacción de servicio prestado.



Elaborado por: Stefanie Andrea Aldás Romero (encuestas realizadas a usuarios en isla Santa Cruz)

El 46% de los encuestados indica que el grado de satisfacción que tiene sobre el servicio prestado a su vehículo es BUENO.

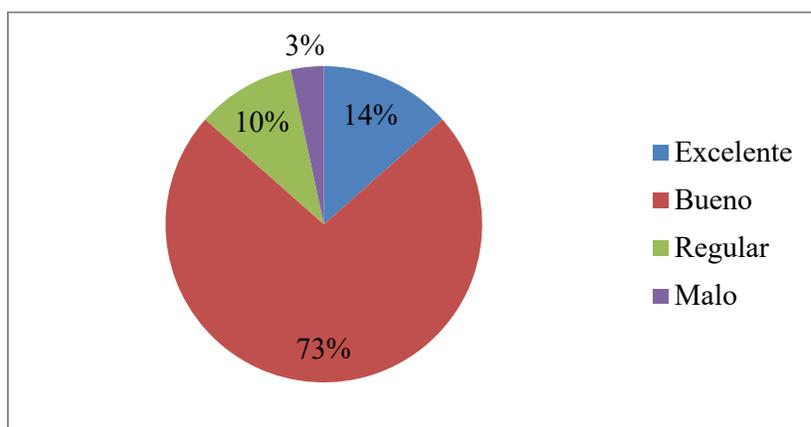
Son adecuadas las instalaciones de los talleres existentes para el mantenimiento de su vehículo.

Tabla 9. Análisis del indicador de satisfacción de Instalaciones.

Son adecuadas las instalaciones de los talleres existentes para el mantenimiento	Datos Obtenidos			
	Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
Excelente	40	14%	14%	14%
Bueno	217	73%	73%	87%
Regular	30	10%	10%	97%
Malo	10	3%	3%	100%
Total	297	100%	100%	-

Elaborado por: Stefanie Andrea Aldás Romero (encuestas realizadas a usuarios en isla Santa Cruz)

Gráfico 6. Indicador de la satisfacción de las instalaciones.



Elaborado por: Stefanie Andrea Aldás Romero (encuestas realizadas a usuarios en isla Santa Cruz)

La encuesta arrojó que el 73% considera que las instalaciones de los talleres automotrices son buenas.

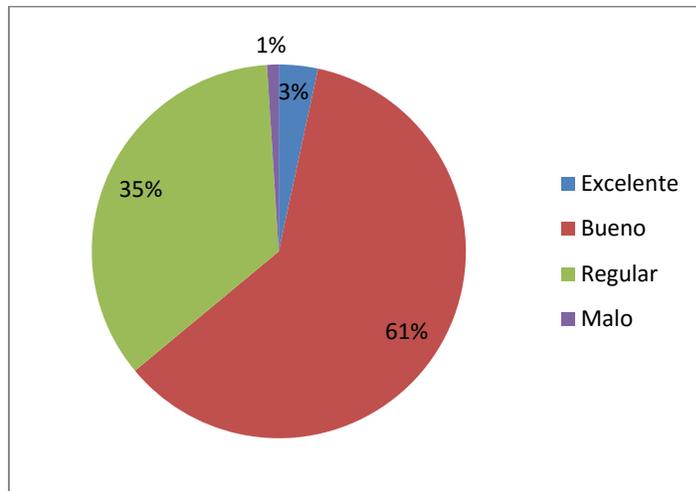
¿Es buena la comunicación entre los prestadores de servicios y los clientes.

Tabla 10. Análisis de la comunicación entre servidores y cliente.

¿Es buena la comunicación entre los servidores y clientes?	Datos Obtenidos			
	Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
Excelente	10	3%	3%	3%
Bueno	180	61%	61%	64%
Regular	104	35%	35%	99%
Malo	3	1%	1%	100%
Total	297	100%	100%	-

Elaborado por: Stefanie Andrea Aldás Romero (encuestas realizadas a usuarios en isla Santa Cruz)

Gráfico 7. Indicador de Satisfacción de comunicación recibida.



Elaborado por: Stefanie Andrea Aldás Romero (encuestas realizadas a usuarios en isla Santa Cruz)

El 61% de los encuestados consideran que la comunicación con los prestadores del servicio es buena y el 35% indica que la comunicación es regular.

Pregunta 6

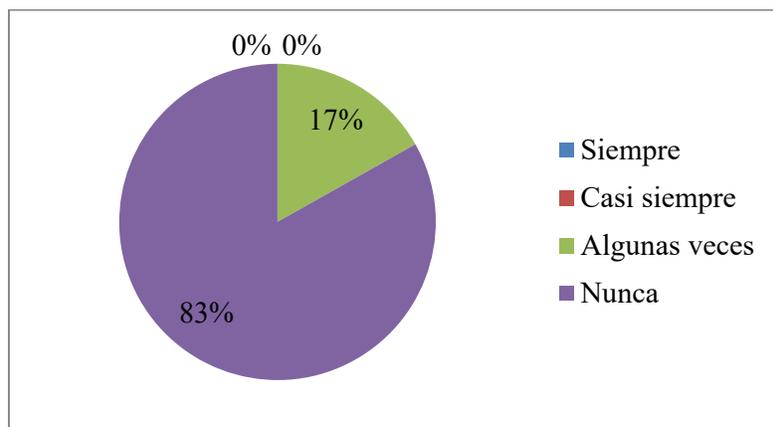
¿Le ofrecen información adecuada respecto a las posibles soluciones para su vehículo en lo que se refiere a control de los gases de emisión?

Tabla 11. Análisis de información de control de gases de emisión.

¿Le ofrecen información adecuada respecto a las posibles soluciones para su vehículo en lo que se refiere a control de los gases de emisión?	Datos Obtenidos			
	Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
Siempre	0	0%	0%	0%
Casi siempre	0	0%	0%	0%
Algunas veces	50	17%	17%	17%
Nunca	247	83%	83%	100%
Total	297	100%	100%	-

Elaborado por: Stefanie Andrea Aldás Romero (encuestas realizadas a usuarios en isla Santa Cruz)

Gráfico 8. Indicador de información de gases de emisión.



Elaborado por: Stefanie Andrea Aldás Romero (encuestas realizadas a usuarios en isla Santa Cruz)

De acuerdo a los resultados obtenidos, se evidenció que el 83% de los 21 encuestados nunca han tenido información del control de gases de emisión, en los talleres automotrices y sólo el 17% indicó que ha tenido este tipo de información.

Pregunta 7

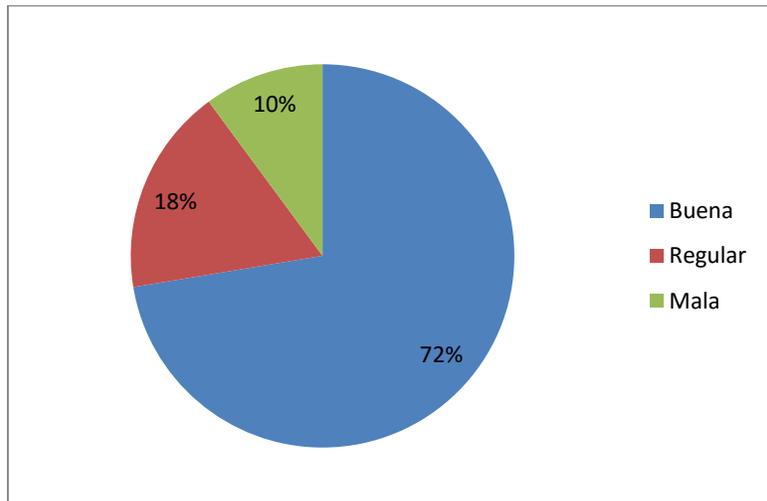
¿Cómo considera la confiabilidad que le ofrece el Taller?

Tabla 12. Análisis de confiabilidad al Taller.

¿Cómo considera la confiabilidad que le ofrece el Taller?	Datos Obtenidos			
	Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
Buena	215	72%	72%	72%
Regular	52	18%	18%	90%
Mala	30	10%	10%	100%
Total	297	100%	100%	-

Elaborado por: Stefanie Andrea Aldás Romero (encuestas realizadas a usuarios en isla Santa Cruz)

Gráfico 9. Indicador de confiabilidad al taller.



Elaborado por: Stefanie Andrea Aldás Romero (encuestas realizadas a usuarios en isla Santa Cruz)

El 72% de las personas encuestadas cuentan con talleres de confianza para la reparación o mantenimiento de su vehículo, pero el 18% considera que es regular la confianza, ya que no cuentan con especialistas en diferentes áreas de trabajo para su vehículo y el otro 10% no tiene confianza en los talleres automotrices.

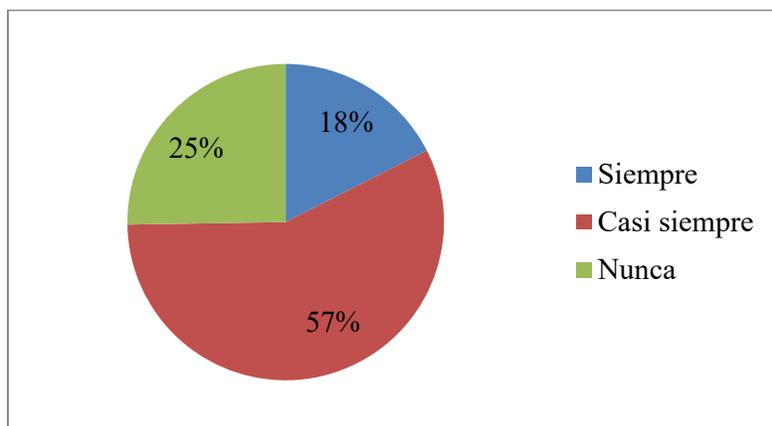
Pregunta 8

¿Recibe garantía por el trabajo realizado en su vehículo?

Tabla 13. Análisis de garantía del trabajo del taller.

¿Recibe garantía por el trabajo realizado en su vehículo?	Datos Obtenidos			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Siempre	52	18%	18%	18%
Casi siempre	170	57%	57%	75%
Nunca	75	25%	25%	100%
Total	297	100%	100%	-

Elaborado por: Stefanie Andrea Aldás Romero (encuestas realizadas a usuarios en isla Santa Cruz)



Elaborado por: Autora (encuestas realizadas a usuarios en isla Santa Cruz)

Aunque la mayoría de los Talleres no ofrecen garantías, los usuarios ya conocen los talleres de confianza y sus servicios especializados, por lo que el 57% de los encuestados basan su garantía en la confianza que el Taller le ofrece.

Pregunta 9

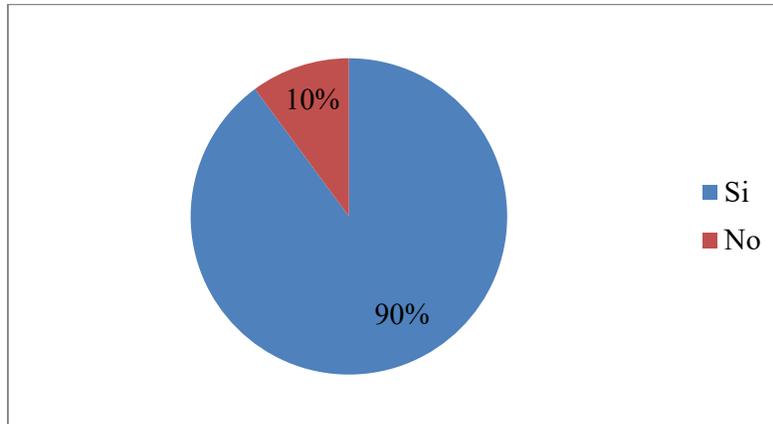
¿Considera que el precio de los servicios prestados que le ofrece el Taller es razonable?

Tabla 14. Análisis de indicador de satisfacción de precios en los servicios ofrecidos.

¿Considera que el precio de los servicios prestados que le ofrece el Taller es razonable?	Datos Obtenidos			
	Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
Si	266	90%	90%	90%
No	31	10%	10%	100%
Total	297	100%	100%	-

Elaborado por: Stefanie Andrea Aldás Romero (encuestas realizadas a usuarios en isla 24 Santa Cruz)

Gráfico 11. Indicador de satisfacción de precios.



Elaborado por: Stefanie Andrea Aldás Romero (encuestas realizadas a usuarios en isla Santa Cruz)

El 90% de los encuestados sí está de acuerdo con los precios cobrados por los talleres automotrices ya que en la provincia de Galápagos se eleva el costo a todos los productos, insumos o servicios. El 10% restante considera que los precios no son adecuados los precios de los servicios de los talleres.

Pregunta 10

¿Sabía usted que a su vehículo nuevo debe hacerlo revisar el sistema del escape de gases?

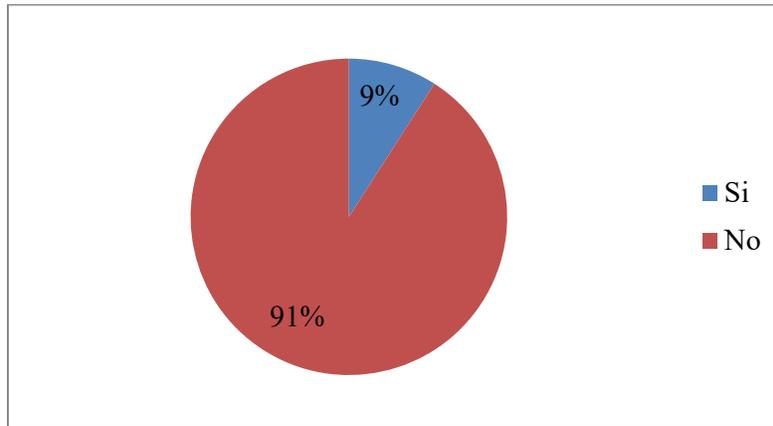
Tabla 15. Análisis de indicador de conocimiento en sistema de escape de gases.

¿Sabía usted que a su vehículo nuevo debe hacerlo revisar el sistema del escape de gases?	Datos Obtenidos			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Si	27	9%	9%	9%

No	270	91%	91%	100%
Total	297	100%	100%	-

Elaborado por: Stefanie Andrea Aldás Romero (encuestas realizadas a usuarios en isla Santa Cruz)

Gráfico 12. Indicador de conocimiento revisión de vehículo.



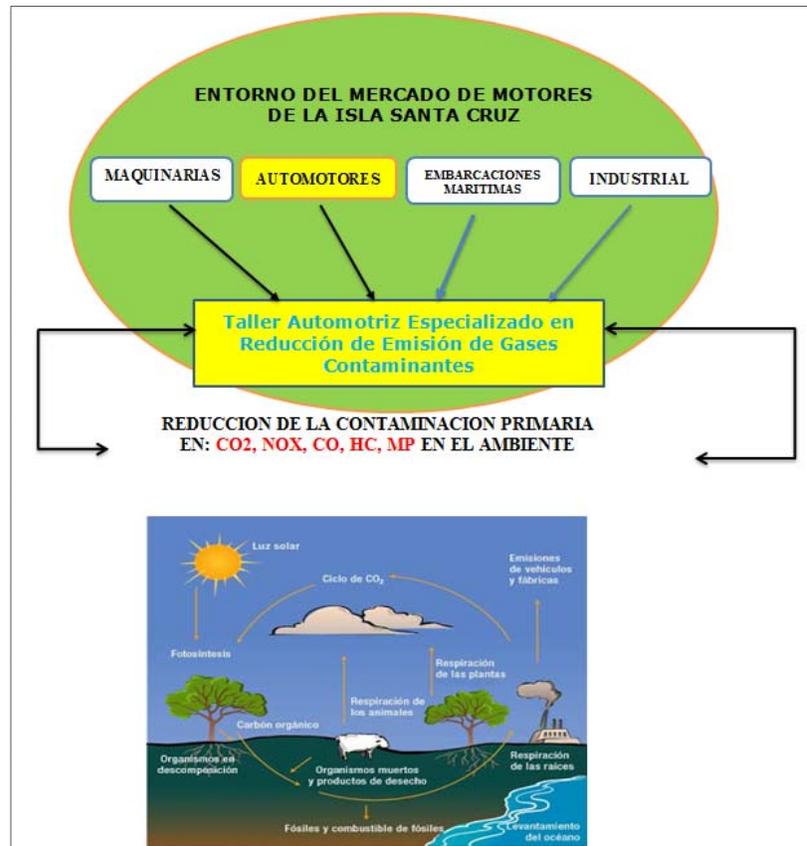
Elaborado por: Stefanie Andrea Aldás Romero (encuestas realizadas a usuarios en isla Santa Cruz)

Se determina que el 91% de las personas no tiene conocimiento de que a su vehículo nuevo debe realizarle una revisión del sistema del escape de gases y el 9% de los encuestados sí tiene conocimiento sobre la revisión respectiva para su vehículo.

4 ESTUDIO TÉCNICO

Es importante entender y considerar la relación que existe entre los sectores que generan la emisión de gases contaminantes y el medio ambiente, a fin de tener una idea más clara de la situación, tal como se muestra en las siguientes figuras:

Ilustración 1. Entorno del servicio de motores de la isla Santa Cruz.



Elaborado por: Stefanie Andrea Aldás Romero

Este proyecto se destaca por ser un Plan de Negocios para para la implementación de un Taller Automotriz Especializado en la instalación y mantenimiento de equipos para reducir la emisión de gases contaminantes, que comprende en brindar un servicio para el buen funcionamiento del sector

automotriz amparado en buenas prácticas de conservación ambiental con²⁷ todos los riesgos que involucra una inversión, tomando en consideración que es una nueva propuesta en el marco del taller no tradicional, en donde los precios serán razonables, en comparación con los precios del mercado tradicional y estarán acordes al servicio brindado.

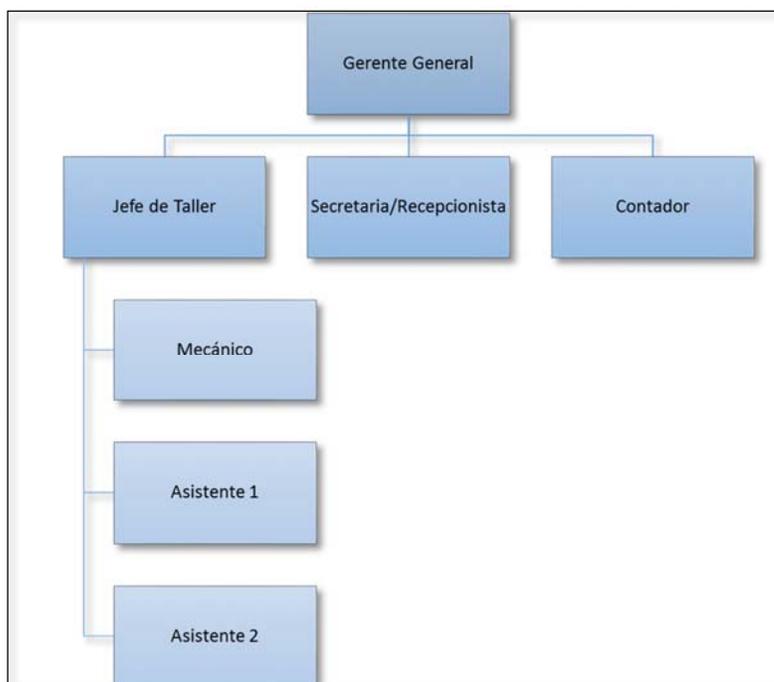
En el presente estudio se ha considerado la ubicación, tamaño, capacidad del taller en cuanto a la atención al cliente visto in-situ y la atención a las embarcaciones fondeadas en la bahía de Puerto Ayora o las embarcaciones que necesiten el servicio fuera de las instalaciones del taller.

4.1 Ubicación

Este taller estará ubicado en el Parque Ecológico Artesanal de Santa Cruz (ver anexo 1) a 3,40 km de Puerto Ayora a 3,10 km de Bellavista; a una altura de 200 msnm, en el Gremio de Mecánicos y Conexos. (GADMSC, 2015)

La empresa llevará por nombre REDIGAL, cuyo enfoque estará centrado en satisfacer la demanda del sector automotriz de todo el cantón, buscando que sus clientes se sientan satisfechos por el servicio prestado, a través de la identificación, análisis, diagnóstico y corrección de fallas en los diferentes sistemas motorizados de los vehículos terrestres, así como también sus componentes eléctricos, lo cual ayuda a mitigar la contaminación ambiental en la provincia de Galápagos a través del control, ajustes y regularización de las emisiones de gases nocivos.

Ilustración 2. Organigrama de la empresa



Elaborado por: Stefanie Andrea Aldás Romero

- **Gerente General:**
Se encarga de coordinar, controlar, dirigir y distribuir las tareas que se deben cumplir dentro del taller para que este cumpla con los objetivos planteados.
- **Secretaria/Recepcionista:**
Brinda atención e información a los clientes, se encarga de la recepción de los trabajos automotrices y la venta de los insumos utilizados para los trabajos que se necesite dentro del taller.
- **Contador:**
Se encargará de llevar la contabilidad general del taller, analiza y elabora los estados financieros para la toma de decisiones.

- **Jefe de Taller:** 29

Es la persona responsable del control, supervisión de los trabajos realizados dentro del taller automotriz.

Controla el inventario de insumos para venta y consumo interno del taller, así como también de delegar funciones al personal a su cargo.

- **Mecánico:**

El Mecánico Automotriz debe ser un profesional analítico, crítico, altamente capacitado para resolver problemas relacionados con la reparación del vehículo en general, este también delegará funciones específicas a los asistentes mecánicos.

- **Asistente mecánico:**

Cumple las funciones encomendadas por el Mecánico y/o el Jefe de Taller.

5 PLAN DE MARKETING

5.1 Marketing Mix

a) Producto

Se ofrecen servicios automotrices con amplia gama de repuestos originales y alternos de excelente calidad, estos son los siguientes:

- Inspección completa del vehículo (ABC)
- Certificación de instalación y mantenimiento de equipos para la reducción de la emisión de gases contaminantes.
- Mantenimiento eléctrico
- Lavado, engrasado y pulverizado
- Cambio de aceite
- Venta de productos

b) Precio

En referencia al precio, se buscará reforzar la fidelidad de los clientes por medio de las siguientes estrategias:

- Dar facilidades de pago a clientes fieles si el servicio que requiere tiene un precio un precio elevado.
- Mantener precios competitivos en el mercado.
- Ofrecer combos de descuento en los servicio de alta demanda.
- Se darán tarjetas de 10% de descuento a clientes recurrentes en los servicios.

c) Plaza

Este proyecto busca cubrir la demanda insatisfecha de los propietarios y/o usuarios de vehículo automotriz que transitan en el cantón Santa Cruz de la provincia de Galápagos.

d) Promoción

- Utilizar las redes sociales para difundir información del Taller, dando una imagen de responsabilidad, calidad y calidez en los servicios y la atención prestada, así como también dar a conocer las promociones del taller, ofertas en servicios, descuentos o cualquier tipo de actividad que proponga el negocio.
- Adicionalmente, se entregará productos publicitarios para dar a conocer el taller y sus servicios especializados, como volantes y posters publicitarios.

Para el análisis de inversión fue necesario considerar los costos de capital para la infraestructura, maquinarias, materiales y gastos administrativos que se requiera para la implementación del Taller Automotriz, por lo que es necesario una inversión inicial de \$150.755,00, por lo que se sugiere el financiamiento externo del 83% y un financiamiento interno del 17%, los mismos que se estima serán recuperados dentro de 2 años.

6.1 Estructura de Financiamiento

Tabla 16. Financiamiento de proyecto.

FINANCIAMIENTO	MONTOS	%
F. INTERNO	25.755,00	17%
F. EXTERNO	125.000,00	83%
TOTAL	150.755,00	100%

Elaborado por: Stefanie Andrea Aldás Romero

– Línea de Crédito y sus Condiciones

Tabla 17. Condiciones de Crédito

ENTIDAD FINANCIERA	
PRESTAMO	125.000,00
% INTERES	11,50%
PERIODO DE GRACIA	0
PERIODO DE DEUDA	5 AÑOS

Elaborado por: Stefanie Andrea Aldás Romero

– Resumen de Pago de Crédito

Tabla 18. Resumen de pago de crédito.

AÑO	1	2	3	4	5	TOTAL
INTERESES	14.375,00	11.500,00	8.625,00	5.750,00	2.875,00	43.125,00
AMORTIZACION	25.000,00	25.000,00	25.000,00	25.000,00	25.000,00	125.000,00
TOTAL	39.375,00	36.500,00	33.625,00	30.750,00	27.875,00	168.125,00

Elaborado por: Stefanie Andrea Aldás Romero

7 ESTUDIO DE FINANCIERO

Para determinar la inversión requerida, fue necesario el estudio de los gastos que se incurrirán para la construcción de la infraestructura, implementación de equipamiento ligero - pesado, gastos administrativos – operativos, entre otros.

7.1 Inversión Total

Tabla 19. Inversión total del proyecto.

<i>INVERSION TOTAL DEL PROYECTO</i>		
DETALLE	VALOR	%
INVERSION INICIAL	106.570,00	71%
INVERSION CAPITAL DE TRABAJO	44.185,00	29%
TOTAL INVERSION DEL PROYECTO	150.755,00	100%

Elaborado por: Stefanie Andrea Aldás Romero

– Capital de Trabajo

Tabla 20 Costos por Capital de Trabajo.

<i>CAPITAL DE TRABAJO</i>	
RUBRO	VALOR
INVENTARIO	30.000,00

GASTOS ADMINISTRATIVOS	5.645,00
GASTOS DE VENTAS	190,00
COSTOS TALLER	8.350,00
TOTAL	44.185,00

Elaborado por: Stefanie Andrea Aldás Romero

– **Costo Inicial**

Tabla 21. Costos de Capital

<i>COSTO INICIAL</i>	VALOR TOTAL
INFRAESTRUCTURA CIVIL	50.000,00
MANO DE OBRA	15.000,00
MATERIALES DE CONSTRUCCION	35.000,00
MUEBLES Y ENSERES	6.120,00
MESAS SILLAS ARCHIVADORES ESTACION DE TRABAJO	6.120,00
EQUIPOS DE COMPUTACION	2.800,00
COMPUTADORES IMPRESORAS SOFTWARE	2.800,00
EQUIPOS DE OFICINA	1.300,00
TELEFONO INALAMBRICO CELULAR SUMADORA ELECTRICA	600,00
AIRE ACONDICIONADO	700,00
MAQUINARIA	43.500,00
COMPRESOR BALANCEADORA ALINEADORA DESMONTADORA	43.500,00
KIT DE CONTROL DE GASES	
HERRAMIENTAS	2.500,00
KIT DE HERRAMIENTAS	2.500,00
INSUMOS PARA TALLER	350,00
REQUERIMIENTOS DE INSUMOS Y MATERIALES	350,00
RESUMEN INVERSIONES INICIALES	106.570,00

Elaborado por: Stefanie Andrea Aldás Romero

7.2 Ingresos

Tabla 22. Ingresos anuales.

REFERENCIAS AÑOS	1	2	3	4	5
VENTAS NETAS	6.240,00	6.427,20	6.620,02	6.818,62	7.023,17
PRECIO PROMEDIO	\$ 51,43	\$ 51,43	\$ 51,43	\$ 51,43	\$ 51,43
TOTAL VENTAS (INGRESOS)	\$ 320.914	\$ 330.542	\$ 340.458	\$ 350.672	\$ 361.192

Elaborado por: Stefanie Andrea Aldás Romero

– **Ingresos Proyectados**

Tabla 23. Detalle de ingresos proyectados

DETERMINACION DE LOS INGRESOS PROYECTADOS			
SERVICIOS	VALOR	UNIDADES	INGRESO
Inspección Completa (A,B,C)	72,00	3	216,00
Certificación Emisión - Control de Gases	50,00	3	150,00
Mantenimiento Correctivo eléctrico mínimo	150,00	2	300,00
Lavado	20,00	3	60,00
Lavado engrasado pulverizado	40,00	2	80,00
Cambio de aceite vehículos Mano Obra	25,00	4	100,00
Cambio de aceite motos	3,00	3	9,00
TOTAL	51,43	20	1.028,57

Elaborado por: Stefanie Andrea Aldás Romero

7.3 Punto de Equilibrio

Tabla 24. Punto de Equilibrio

PUNTO EQUILIBRIO					
AÑO	1	2	3	4	5
Costos Fijos Totales	169.926,60	139.800,20	139.756,26	139.797,25	139.925,72
Costos Variables Totales	100.200,00	103.206,00	106.302,18	109.491,25	112.775,98
Ventas	320.914,29	330.541,71	340.457,97	350.671,70	361.191,86
Unid. Monetaria	\$ 247.069,98	\$ 203.266,78	\$ 203.202,89	\$ 203.262,48	\$ 203.449,28
Unid. Física	4804	3952	3951	3952	3956

7.4 Análisis de Rentabilidad

Este análisis supone que por cada unidad monetaria invertida se recuperará \$ 1.35 unidad monetaria.

$$\text{RENDIMIENTO CONTABLE} = \frac{\sum \text{COBROS} \quad 1.703.777,53}{\sum \text{PAGOS} \quad 1.261.181,43} = \underline{\underline{1,35}}$$

Plazo de Recuperación

La inversión total se estima recuperar en el segundo año de ejecución del proyecto.

Tabla 25. Tiempo de recuperación de inversión

AÑO	0	1	2	3	4	5
INVERSION	150.755,00	-				
CASH FLOW ANUAL	150.755,00	59.719,29	96.467,11	103.331,13	110.314,81	117.421,76
CASH FLOW ACUMULADO	150.755,00	(91.035,71)	5.431,40	108.762,53	219.077,34	336.499,10

Elaborado por: Stefanie Andrea Aldás Romero

CMPC	11,24%		
VALOR PRESENTE NETO	\$ 347.651,75		
VAN =	\$ 196.896,75	\$ 196.896,75	\$ 0,00
TIR=	49,92%		

8 ESTRATEGIA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION

8.1 Monitoreo de la ejecución

Para el monitoreo de la ejecución del proyecto es necesario establecer un diagrama de actividades (tabla 26).

De igual manera se debe cumplir con los objetivos de venta proyectados anualmente con lo que se mantendrá un punto de equilibrio eficiente a lo largo del tiempo de recuperación de inversión.

Tabla 26. Tiempos de adecuación del proyecto.

EJECUCIÓN DE PROYECTO			
ACTIVIDADES	PERIODO		
	Fecha de Inicio	Días	Fecha de Fin
PUESTA EN MARCHA			
Construcción de Infraestructura	01/08/2017	240	31/08/2017
PROCESO DE ADECUACION DEL TALLER			
Pintado del local	01/09/2017	15	16/09/2017
Decoraciones y adecuaciones	16/09/2017	8	24/09/2017
Instalación de aire acondicionado	24/09/2017	10	04/10/2017
Adecuación de implementos para el Taller	04/10/2017	27	31/10/2017
PROCESO DE SERVICIOS PRESTADOS			
Compra de utensilios para producción	31/08/2017	15	15/09/2017
Compra de Muebles y enseres	15/09/2017	15	30/09/2017
Compra de maquinaria de equipamiento	30/09/2017	30	30/10/2017
Compra de implementos para Servicio	30/10/2017	60	29/12/2017

Elaborado por: Stefanie Andrea Aldás Romero

8.2 Evaluación de resultados e impactos

1. Resultados

El “Plan de Negocios para la implementación de un taller automotriz especializado en la instalación y mantenimiento de equipos para reducir la

emisión de gases contaminantes” fue desarrollado como aporte de los³⁷ conocimientos de la estudiante de la Universidad Internacional del Ecuador para el artesano Sr. Franklin Jaya Carvajal, en el que se obtuvieron los siguientes resultados:

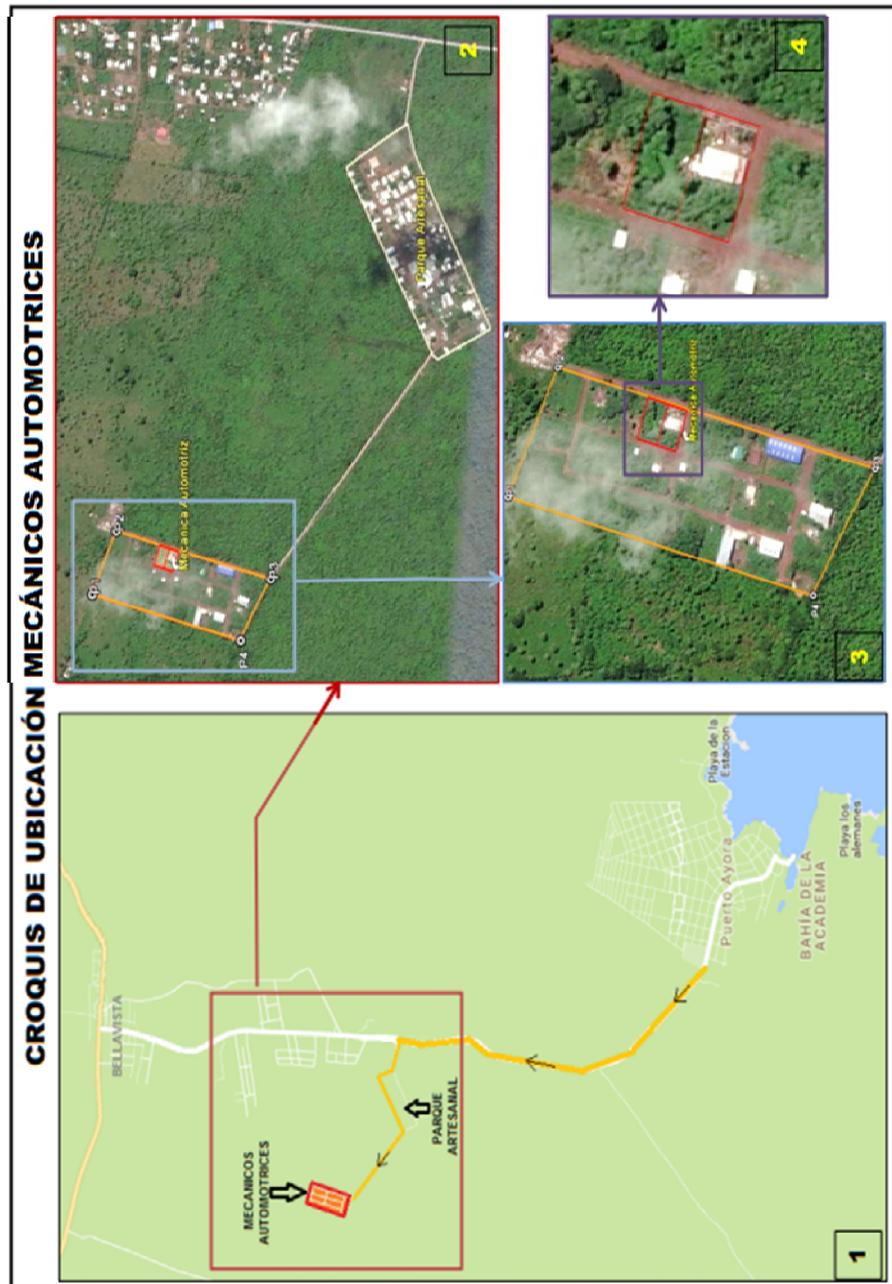
- ✓ Acertado enfoque del Negocio al existir políticas encaminadas a la conservación del medio ambiente.
- ✓ Existe gran demanda de mercado que no es atendida.
 - De todo el sector automotriz (vehículos terrestres) que hay en Santa Cruz, el 84 % son vehículos usados, por lo que visitan con mayor frecuencia los talleres automotrices.
- ✓ La competencia existente no ofrece el servicio especializado en la instalación y mantenimiento de equipos para reducir la emisión de gases contaminantes.
- ✓ Desde el punto de vista económico, el negocio es viable ya que su inversión inicial se recupera dentro de los primeros dos años de operación.

9 Bibliografía

- GADMSC. (2015). Ordenanza Sustitutiva del Parque Ecológico Artesanal No0037-CC-GADMSC-2015. Santa Cruz.
- Galápagos, D. d. (2010). http://www.galapagospark.gob.ec/documentos/DPNG_plan_de_manejo_06.pdf. Obtenido de DPNG PLAN DE MANEJO : http://www.galapagospark.gob.ec/documentos/DPNG_plan_de_manejo_06.pdf
- Nacional, A. (2015). *Ley Orgánica del Régimen Especial de la Provincia de Galápagos*. Quito: R.O. Nro. 520.
- Observatorio de Turismo Galapagos. (2011 - 2012). *INDICADORES DE DEMANDA TURÍSTICA*.
- UNESCO. (2007). *UNESCO*. Recuperado el septiembre de 2015, de www.unesco.org
- Wikipedia. (03 de 06 de 2014). *Wikipedia*. Recuperado el 20 de 09 de 2016, de <https://es.wikipedia.org/wiki/Motor>

10 ANEXOS

10.1 ANEXO 1. Croquis de Ubicación de Mecánica Automotriz en el Parque Artesanal de la isla Santa Cruz.



10.2 ANEXO 2. Encuestas realizadas a las Mecánicas Automotrices del Parte Artesanal de la isla Santa Cruz



10.3 ANEXO 3. Encuestas realizadas a los usuarios de la isla Santa Cruz.



UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR ENCUESTA

En esta encuesta, le presentamos una serie de preguntas relacionada con el servicio que ofrece los diferentes talleres automotrices en la ciudad de Santa Cruz, por favor sírvase llenar la siguiente encuesta.

1. ¿Tiene usted vehículo propio?

Sí

No

2. Su Vehículo es:

Usado

Nuevo

3. ¿Por qué razones lleva usted su vehículo al taller? Escoja las dos principales causas

Mantenimiento General

Por desperfecto

Por accidentes o choques

4. ¿Cuántas veces al año usted lleva su vehículo al Taller?

De 1 a 2 veces

De 3 a 4 veces

Más de 4 veces

Nunca

5. ¿Cómo usted percibe el servicio recibido por parte de los talleres automotrices?

Opción de Respuesta	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Es adecuada la atención del personal que presta el servicio.				
Son adecuadas las instalaciones de los talleres existentes para el mantenimiento de su vehículo.				
La comunicación entre los servicios y los clientes es buena.				



6. ¿Le ofrecen información adecuada respecto a las posibles soluciones para su vehículo en lo que se refiere a control de los gases de emisión?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Nunca

7. ¿Cómo considera la confiabilidad que le ofrece el Taller?

- Buena
- Regular
- Mala

8. ¿Recibe garantía por el trabajo realizado en su vehículo?

- Siempre
- Casi siempre
- Nunca

9. ¿Considera que el precio de los servicios prestados que le ofrece el Taller es razonable?

- Si
- No

10. ¿Sabía usted que a su vehículo nuevo debe hacerlo revisar el sistema del escape de gases?

- Si
- No