Proyecto Previo a la Obtención del Título de Licenciado enMercadotecnia.

MERCADOTECNIA

AUTORES:

Juan Daniel Cando Sevilla

María Eugenia Espinosa Silva

Xavier Germán Pogo Vásquez

Ana Lucía Rosero Manosalvas

Felipe Jacobo Sosa Guarderas

TUTOR:

Ing. Lucía Mena B., MSc.

Plan de Negocios para la Creación de una App de venta de Repuestos en la ciudad de Quito, para el Año 2024.

Resumen

Movilizarse hoy en día en la ciudad de Quito es complicado y más aún si nuestro vehículo está en mal estado o con problemas mecánicos, pero el problema que todos los ciudadanos tenemos es la limitada disponibilidad de tiempo y el acceso a los repuestos específicos, que necesita un carro.

Por eso nosotros hemos creado una Web App para comprar repuestos para su vehículo, siendo así una excelente herramienta para poder llegar a nuestro público objetivo.

Nuestra Web App permite a nuestros usuarios registrarse gratis para acceder a los repuestos, hacer compras, buscar repuestos y recibir actualizaciones permanentes sobre las promociones y novedades que se lanzarán.

La web App contará con los repuestos necesarios de los vehículos, de forma que se organizarán de forma clara y sencilla de navegar. Nuestros usuarios buscarán los repuestos por marca, modelo y categoría.

Cada repuesto que necesite el cliente será detallado, incluyendo algunas de las características, la compatibilidad con algunos de los diferentes modelos de vehículos y precios.

El proceso de compra para nuestro cliente es sencillo y seguro. Nuestros usuarios podrán añadir más repuestos a su carrito de compras, podrán seleccionar la cantidad que desean y pagar de manera fácil y segura.

Se otorgará diferentes opciones de pago, como tarjeta de crédito, transferencia bancaria o pago en efectivo al momento de la entrega.

Adicional nuestros usuarios podrán elegir las opciones que más les convenga, sea a domicilio o recoger los repuestos en el punto de entrega deseado, proporcionando una adecuada información clara acerca de los tiempos de entrega.

Nos esforzaremos en brindar la mejor atención al cliente, en la que nuestros clientes puedan consultar con tranquilidad, resolver sus dudas y recibir buena asistencia si tener problemas con su compra.

Abstract

Getting around the city of Quito today is complicated and even more so if our vehicle is in poor condition or has mechanical problems, but the problem that all citizens have is the limited availability of time and access to the specific spare parts that are needed a car.

That is why we have created a Web App to buy spare parts for your vehicle, thus being an excellent tool to reach our target audience.

Our Web App allows our users to register for free to access spare parts, make purchases, search for spare parts and receive permanent updates about promotions and news that will be launched.

The webapp will have the necessary spare parts for the vehicles, so that they will be organized in a clear way and very easy to navigate. Our users will search for spare parts by brand, model and category.

Each part that the customer needs will be detailed, including some of the features, compatibility with some of the different vehicle models and prices.

The purchasing process for our client is simple and secure. Our users will be able to add more spare parts to their shopping cart, they will be able to select the quantity they want and pay easily and safely. Different payment options will be granted, such as credit card, bank transfer or cash payment at the time of delivery.

Additionally, our users will be able to choose the options that best suit them, whether at home or pick up the spare parts at the desired delivery point, providing adequate clear information about delivery times.

We will strive to provide the best customer service, in which our customers can consult with peace of mind, resolve their doubts and receive good assistance if they have problems with their purchase.

Keywords: financial viability, growth potential, improvement strategies

Dedicatorias

La presente tesis va dedicada con todo mi corazón a mis padres Carlos Rosero y Susana Manosalvas pues sin ellos no lo habría logrado y, han sido un pilar fundamental en mi vida, y que con amor, sacrificio, fuerza, coraje, confianza y apoyo me han ayudado a formarme y a crecer como ser humano.

A mis hermanos Santiago, Yessenia y Carlos Alfredo, con mucho cariño, fuerza, confianza, lealtad y sinceridad me han brindado cada día su amor y su apoyo para así lograr mis metas.

A mis sobrinos Esteban, Gabriel, Sebastián, Isabel y Rafael con sus locuras, han sido mi motivación para nunca rendirme en los estudios y así poder llegar a ser un ejemplo para ellos.

Ana Lucía Rosero Manosalvas

La presente tesis va dedicada para mis padres, María Eugenia y Rubén, quienes desde mi niñez me enseñaron valores tan importantes como la honestidad, el respeto y la lealtad. Han estado en cada etapa de mi vida apoyándome y levantándome para no rendirme ante las adversidades.

A mi esposo Fernando Sebastián, a quien admiro por su constancia, disciplina y responsabilidad, él ha estado a mi lado impulsándome y motivándome desde hace 13 años. Con amor, paciencia y entrega cada día se ha preocupado para que logre la mejor versión de mí.

A mi hermana María Elisa, quien desde que nació ha sido una luz en mi vida con sus ocurrencias que alegran mis días, mi mejor amiga, la incondicional.

A mi tía Xime, quien estuvo siempre al pendiente de mi progreso y fue un apoyo fundamental para mí a lo largo de este proceso.

A mi primo Dani, que más que un primo es un hermano para mí, quien con su ejemplo me ha sabido aconsejar de manera sabia para que siga logrando mis objetivos.

A mi Chess, mi compañero fiel de cuatro patitas, testigo de cada desvelada de estudios, testigo de momentos de quebranto y de felicidad.

María Eugenia Espinosa Silva

A mi madre, Zoila, cuya presencia ha sido mi ancla en las tormentas y mi faro en las oscuras noches del alma. Ella es la incansable defensora de mis sueños y la inspiración detrás de cada logro. A mi padre, Germán, cuyos consejos resonaron en mi ser incluso después de su partida, y cuyo legado de disciplina y determinación continúa impulsándome hacia adelante. En el hogar que forjaron con amor y sabiduría, hallé el santuario donde crecer y soñar, donde aprendí que el sacrificio es la moneda de cambio para alcanzar las más altas cimas.

A mis hermanos, Santiago y Adriana, socios en la aventura de la vida, cuyo apoyo incondicional ha sido un motor constante de motivación. Y a mi sobrino Thiago, la chispa de alegría que ilumina mis días con su inocencia y vitalidad, recordándome el verdadero propósito de mis esfuerzos.

A todos aquellos que han sido parte de mi viaje, familiares, amigos y compañeros de estudios, con quienes compartí esfuerzos y competí por el éxito académico, les dedico este logro como testimonio de la importancia del trabajo en equipo y la colaboración.

Que esta tesis sea un testimonio de mi compromiso con la excelencia y la innovación, y que inspire a otros a alcanzar sus propias metas y aspiraciones.

Xavier Pogo Vásquez

Dedico esta tesis a mi familia, cuyo amor, sacrificio y constante apoyo han sido mi fuente de inspiración y fortaleza a lo largo de este camino universitario. A mis profesores, por su invaluable guía y conocimiento compartido.

A mis compañeros y socios, por su aliento incondicional y comprensión. Este logro es también de ustedes. Por lo cual les deseo lo mejor en el futuro.

Felipe Jacobo Sosa Guarderas.

"Dedico este logro a, Patricia Villavicencio, y Tomas Espinoza, cuyo apoyo incondicional ha sido una fuente invaluable de fuerza y estímulo. A mis queridos padres, Fausto Cando y Nancy Sevilla, les agradezco por su constante aliento, sacrificios y amor incondicional. A mis hermanos su apoyo ha sido mi faro y fortaleza, sus ánimos, risas compartidas y complicidad han iluminado cada paso de esta travesía. También, extendiendo mi gratitud a mis apreciados profesores, cuya guía experta y dedicación han dejado una huella indeleble en mi viaje académico. Este logro es el resultado de la colaboración y apoyo de cada uno de ustedes. Gracias por ser parte fundamental de mi éxito."

Juan Daniel Cando Sevilla

Agradecimientos

Este proyecto, Agradezco a Dios y a la Santísima Virgen María por bendecirme y permitir que culmine una etapa más en mi vida.

A mis padres por darme ánimo y apoyarme en todo lo que he necesitado.

A mi asesora Msc. Lucía Mena que, con su paciencia, conocimiento, sabiduría, me han ayudado durante este largo proceso.

Ana Lucía Rosero Manosalvas

Agradezco a Dios todo poderoso y a la Virgencita María por cada bendición derramada en mi vida.

A mis padres y a mi hermana por su apoyo incondicional y por no dejar de creer en mí.

A mi esposo por ser mi compañero de vida y por siempre motivarme a ser mejor cada día.

A mi primo Dani por su ejemplo y sabios consejos desde que era una niña.

A mi tutora Msc. Lucia Mena, por su paciencia y guía durante todo este proyecto.

María Eugenia Espinosa Silva

A Dios primero, por ser la fuente de fortaleza y consuelo en los momentos de dificultad, y por guiarme con su amor y protección a lo largo de este viaje hacia la culminación de mis estudios, por medio de su hijo, el Divino Niño Jesús.

A mis padres Zoila y Germán (+), mis hermanos, Santiago y Adriana, y a mi sobrino Thiago, por ser mi equipo de apoyo personal, celebrando mis triunfos y ayudándome a superar los desafíos.

A mis profesores, cuya experiencia y orientación han sido fundamentales para mi desarrollo profesional.

A todos aquellos que han contribuido de alguna manera a este logro, les agradezco profundamente por su apoyo y colaboración.

Xavier Pogo Vásquez

Expreso mi agradecimiento a quienes han contribuido a la realización de esta tesis. Su apoyo, orientación y aliento han sido fundamentales en este viaje académico. Agradezco también a mi esposa María Dolores y mi hija Julia por el apoyo incondicional que me han dado en toda esta maravillosa trayectoria.

¡Gracias!

Felipe Jacobo Sosa Guarderas.

Agradezco sinceramente a mi directora de tesis, Ms. Lucia Mena por su orientación experta, apoyo incondicional y dedicación durante todo el proceso de investigación.

Juan Daniel Cando Sevilla.

Tabla de Contenidos

Resumen 2

Abstract 3

Dedicatoria 4

Agradecimiento 9

Autoría del Trabajo de Titulación 14

Autorización de Derechos de Propiedad Intelectual 15

Aprobación del Tutor 16

Introducción 24

Objetivo General 25

Objetivos Específicos 25

1. FASE DE EMPATÍA - MARCO TEÓRICO 26

Hallazgos de la investigación documental 26

Necesidades y características del segmento 27

Necesidades del cliente potencial 27

El perfil del cliente 28

Importancia, intensidad y relevancia del segmento 29

2. Identificación del problema 30

Propuesta inicial de idea de negocio 31

3. Idea de Negocio 33

Problem Solution - Fit 33

Puntos claves de la idea 33

Oferta de producto y características 38

Propuesta de valor específica 39

Interacción Colaborativa 39

Diseño Centrado en el Usuario 39

Entrega Rápida y Eficiente 39

Flexibilidad y Adaptabilidad 39

Modelo de monetización 39

Análisis del Macroentorno – PESTEL 42

Político: 42

Económico 42

Social 42

Tecnológico: 43

Ambiental 43

Legal 43

Mercado Automotriz en Ecuador 43

Políticas de Comercio Electrónico en Ecuador 43

Análisis del Microentorno - 5 Fuerzas Competitivas de Porter 43

Clientes: 44

Competidores: 44

Proveedores 44

Intermediarios 45

Colaboradores 45

Factores económicos: 46

Poder de negociación de los proveedores 47

Poder de negociación de los compradores (clientes) 47

Amenaza de productos o servicios sustitutos 47

Intensidad de la rivalidad entre competidores existentes: 48

Barreras de entrada al mercado: 48

Matriz FODA 49

Fortalezas (F) 49

Oportunidades (O) 49

Debilidades (D) 50

Amenazas (A) 50

4. Validación de Factibilidad – Viabilidad – Deseabilidad 50

Mercado Objetivo 50

Investigación de Mercado 51

Validación de segmento de mercado 51

Testing (Designing Strong Experiments) 53

Monetización. 54

5. Plan de Marketing 54

Establecimiento de objetivos 54

Estrategia de marketing mix 4p 56

Producto 56

Precio: 56

Plaza (Distribución) 57

Promoción: 57

Estrategia de Diferenciación 58

Presupuesto de Marketing 60

6. Estudio Técnico y Modelo de Gestión Organizacional 61

Localización..... 61

Operaciones (Mapa de procesos) 61

Diseño Organizacional (Organigrama)..... 64

Diseño del Proceso Productivo o servicio (Flujograma) 65

Conformación legal 67

Tipo de Empresa: 67

Reserva de Nombre 67

Documentos Constitutivos:..... 68

Registro en la Superintendencia de Compañías 68

Registro Único de Contribuyentes (RUC) 68

Licencias y Permisos:..... 68

Inscripción en la Cámara de Comercio: 68

Seguro Social y Laboral 69

Apertura de Cuenta Bancaria:..... 69

Libros Contables 69

7. Evaluación Financiera 69

Inversión Inicial 70

Presupuesto de Ventas..... 71

Punto de Equilibrio 72

Estados Financieros..... 73

Tabla 5. Estado de perdidas y ganancias 74

Indicadores Financieros (VAN - TIR - Periodo de recuperación) 75

8. Conclusiones y Recomendaciones 76

Conclusiones 76

Recomendaciones 77

9. Bibliografía o Referencias 78

Referencias 78

10. Anexos 82

Árbol de problemas 82

Tabla de Cuadros

Tabla 1. Presupuesto 60

Tabla 2:..... 70

Tabla 3. Presupuesto de ventas 71

Tabla 4. Estado de flujo de caja 73

Tabla de Figuras

Figura 1 28

Figura 2 29

Figura 3 29

Figura 4 31

Figura 5. Cronograma de Proyecto 33

Figura 6. Interfaz prototipo 1.0 41

Figura7. Lienzo Canvas 41

Figura 8. Organigrama 65

Figura 9. Punto de Equilibrio 72

Figura10. Indicadores Financieros 75

Figura 11. Payback 75

Figura 12. Árbol del problema 82

Figura 13. Problem solution fit 83

Figura 14. Lienzo Canvas 84

Figura 155. Mapa de proceso 84

Introducción

En el dinámico escenario de la industria automotriz, la búsqueda de soluciones innovadoras es imperativa para abordar desafíos cambiantes y anticipar las necesidades emergentes. En respuesta a la creciente demanda de repuestos automotrices en Quito, surge nuestro proyecto con una propuesta que va más allá de la entrega de piezas: una Plataforma Digital de apoyo para compras de repuestos.

Este proyecto tiene su origen en la identificación de una problemática fundamental: la limitada disponibilidad y acceso a repuestos específicos, afectando la eficiencia operativa de artesanos mecánicos y talleres. Nuestra visión se materializa en la creación de una plataforma que establecerá conexiones directas con concesionarios autorizados y distribuidores locales.

El origen de nuestra idea no solo radica en la optimización del acceso a repuestos, sino también en el compromiso con negocios locales y la promoción de prácticas sostenibles. Colaborar con la comunidad empresarial local no solo potenciará el desarrollo económico, sino que también sentará las bases para futuras innovaciones en la industria automotriz.

A lo largo de este documento, exploraremos cada fase del proyecto, desde la fase de empatía hasta la implementación práctica, destacando la investigación, estrategias y evaluaciones que respaldan esta iniciativa. Cada paso está guiado por la visión de no solo resolver un desafío específico, sino de transformar la experiencia de los profesionales automotrices en nuestra comunidad.

Objetivo General

"Desarrollar e implementar una APP que optimice la disponibilidad y acceso a repuestos automotrices específicos para artesanos mecánicos y talleres en la ciudad de Quito, promoviendo la eficiencia operativa, el desarrollo económico local y la implementación de prácticas sostenibles en la cadena de suministro."

Objetivos Específicos

- Establecer Conexiones Estratégicas a través de forjar alianzas con concesionarios autorizados y distribuidores locales para establecer una red sólida y directa de suministro de repuestos.
- Desarrollar e integrar un sistema de inventario en tiempo real en la plataforma, mejorando la gestión y disponibilidad de repuestos para los usuarios.
- Facilitar la colaboración con negocios locales, fomentando el desarrollo económico y la generación de oportunidades para empresarios locales en el sector automotriz.
- Incorporar prácticas sostenibles en los procesos de embalaje y entrega, contribuyendo a la preservación del medio ambiente y estableciendo un estándar para la responsabilidad social empresarial.
- Diseñar la plataforma para garantizar una experiencia de usuario intuitiva y eficiente, priorizando la facilidad de navegación y la accesibilidad.
- Realizar evaluaciones periódicas del impacto económico y ambiental de la plataforma, identificando áreas de mejora y ajustando estrategias según la retroalimentación de los usuarios y colaboradores.

1. FASE DE EMPATÍA - MARCO TEÓRICO

Hallazgos de la investigación documental

De acuerdo con un estudio llevado a cabo por la revista Ekos (2021) "el comercio electrónico en Ecuador alcanzó un volumen de negocio de USD 2.3 mil millones, lo que supone un crecimiento de USD 700 millones (43,75 %) frente al 2019." (Revista Ekos, 2021)

A raíz de la pandemia ocasionada por el Covid-19, el mundo se volvió más digital y Ecuador no es la excepción, ya que las aplicaciones de delivery como Rappi, Pedidos Ya y Uber Eats crecieron de manera significativa ya que todos los usuarios necesitaban pedir comida o enviar y retirar productos a domicilio para no exponerse a salir de sus hogares.

La tendencia es que todo el comercio se maneje de manera digital a través del desarrollo de aplicaciones, por ejemplo, Supermaxi con la app Tipti tiene un personal shopper que se encuentra en el Supermercado listo para escoger todos los productos que seleccionaste a través de la app, una vez que el shopper compró todo, se acerca a caja para validar el pago del cliente que realiza a través de la App con tarjeta de crédito desde la comodidad de su trabajo o domicilio y en las afueras del Supermercado está listo un repartidor esperando el pedido para llevarlos a su destino final. Y como este ejemplo, existen varias aplicaciones que trabajan con restaurantes, supermercados, tiendas de mascotas, tiendas de hogar, ferreterías y farmacias.

Después de determinar que los clientes acuden a las Apps por factor tiempo y comodidad, entrevistamos a personas que necesitan comprar repuestos automotrices para evaluar sus principales problemas.

Los hallazgos encontrados después de realizar un total de 12 entrevistas, fue que existen 3 principales problemáticas entre los usuarios que compran repuestos:

- El tráfico y la movilidad en Quito.
- Tiempo perdido en la búsqueda del repuesto.
- Desconocimiento de qué repuestos deben comprar.

Los clientes entrevistados se dividen en dos segmentos:

Clientes propietarios o empleados de talleres automotrices y clientes propietarios de vehículos.

Los primeros, salen a buscar repuestos para poder reparar el vehículo que dejó el cliente en el taller y los segundos salen a buscar repuestos que les solicitó el mecánico que compren.

Cuando el mecánico sale a buscar el repuesto, pierde mucho tiempo productivo, tiempo que podría ocupar en reparar otro vehículo, es decir, son horas de mano de obra desperdiciada en el tráfico y en la búsqueda.

El cliente dueño del vehículo sale a buscar un repuesto sin tener idea de comprar, ya que el mecánico le dijo qué necesita comprar, por ejemplo, el kit de motor, pero el cliente desconoce de qué está compuesto y pierde tiempo cotizando de local en local sin una asesoría adecuada.

Necesidades y características del segmento

Necesidades del cliente potencial:

- Comprar un repuesto de manera rápida y a un precio justo.
- Tener la opción de escoger entre un repuesto original o alterno
- Recibir asesoría acerca de qué repuesto comprar.
- Evitar el tráfico de Quito para movilizarse a comprar el repuesto.
- Tener la opción de pagar con tarjeta de crédito y recibir un descuento por pagos con transferencia.
- Recibir el repuesto en su taller en un tiempo óptimo.

Los segmentos del mercado se refieren a divisiones específicas dentro del mercado total, donde los consumidores comparten características similares y tienen necesidades o

preferencias comunes. Estos segmentos permiten a las empresas dirigir sus estrategias de marketing de manera más efectiva.

Para una aplicación de venta de repuestos, los segmentos del mercado podrían incluir:

- Propietarios de Vehículos: Automóviles, motocicletas, camiones, etc.
- Talleres Mecánicos y profesionales del mantenimiento y reparación automotriz.
- Entusiastas del Bricolaje: Personas que disfrutan realizando sus propias reparaciones y mejoras en sus vehículos.
- Flotas Empresariales: Empresas con flotas de vehículos que necesitan repuestos para el mantenimiento regular.

El perfil del cliente

Nuestra Web App está dirigida a los propietarios de los vehículos y a los talleres mecánicos, por lo que veremos cada perfil.

Taller Mecánico: Requieren un acceso más eficiente a una amplia gama de repuestos para así poder satisfacer las necesidades de sus clientes.

Figura 1.

Perfil de Mecánico

Fuente: Elaboración propia 2024

Propietarios de Vehículos: los propietarios de los vehículos en la ciudad de Quito buscan repuestos de calidad y confianza para sus automóviles, para así poder dar el debido mantenimiento y las reparaciones de mejora a sus vehículos.

Figura 2

Perfil del Cliente

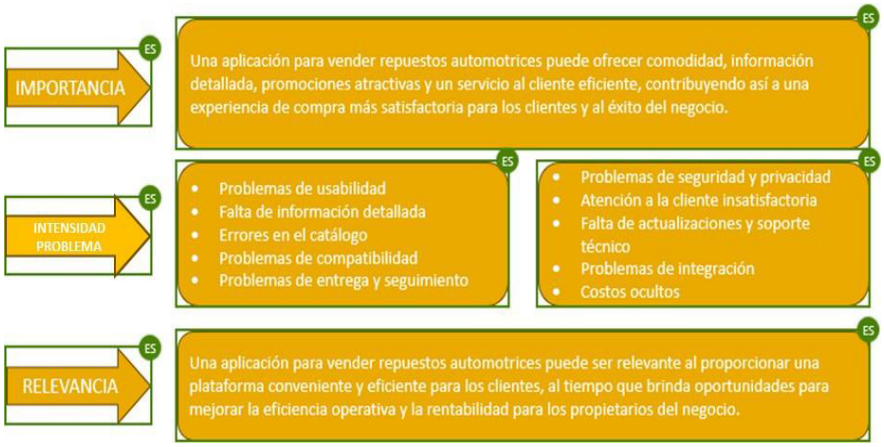
Fuente: Elaboración propia 2024

Importancia, intensidad y relevancia del segmento

En este cuadro vamos a visualizar la importancia, intensidad y relevancia que implicaría la creación de esta aplicación para el público objetivo.

Figura 3.

Cuadro importancia, intensidad y relevancia del segmento



Fuente: Elaboración propia 2024

2. Identificación del problema

En este contexto nos podemos referir a los desafíos o dificultades que los consumidores enfrentan y que podrían ser abordados por productos o servicios específicos. Entender los problemas en un mercado ayuda a las empresas a desarrollar soluciones que satisfagan las necesidades de los clientes.

A continuación, enumeraremos los cinco problemas del segmento seleccionado sobre los que se puede trabajar con nuestro emprendimiento.

- Movilidad.

Cliente al tener su vehículo en mantenimiento, le resulta difícil movilizarse para obtener un repuesto, para trasladarlo a su taller de confianza.

- Tiempo Perdido

En la búsqueda del repuesto, ya que si no se encuentra disponible debe buscar por deferentes lugares y esto causaría la pérdida del tiempo productivo.

- Altos Costos

Al necesitar un repuesto, al no tener muchas opciones y tampoco tiempo, esto genera un costo adicional en no tener opciones disponibles.

- Información adecuada

Al no tener la información adecuada de lo que necesita un repuesto o un kit, el cliente puede comprar mal.

- Disponibilidad del repuesto

Si el cliente no tiene proveedores de repuestos a nivel de Quito, es probable que no logre encontrar lo que necesite.

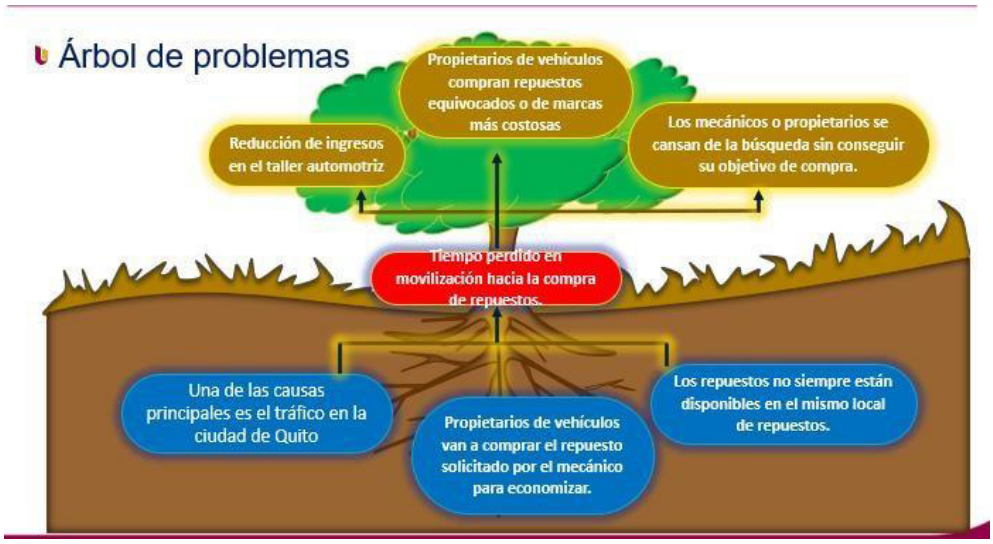
Cuando hemos determinado estos problemas, seleccionaremos el que consideramos que tiene una mayor oportunidad de mercado.

En este caso, el problema con mayor potencial u oportunidad para ser trabajado es la pérdida de tiempo en la búsqueda de los repuestos automotrices, ya que este problema se enmarca en varias situaciones como la ocupación de la persona, la movilidad, la búsqueda, la revisión y adquirir el repuesto adecuado.

Árbol de Problemas

Figura 4.

Árbol de Problemas



Fuente: Elaboración propia 2024

Propuesta inicial de idea de negocio

En nuestra investigación exhaustiva, identificamos la necesidad crítica de artesanos mecánicos y talleres de mecánica en Quito: la disponibilidad limitada de repuestos específicos. Este hallazgo resalta la importancia de abordar este problema para mejorar la eficiencia operativa.

Nuestro equipo ha creado un perfil detallado del cliente, destacando la importancia de la rapidez en la entrega y la variedad de repuestos para mantener sus operaciones sin problemas.

La importancia de la rapidez en la entrega se clasifica como crítica, mientras que la frustración principal radica en la falta de disponibilidad de repuestos específicos. La alegría está vinculada a la facilidad de acceso a una amplia variedad de repuestos.

En consecuencia, presentamos la propuesta Inicial que desarrolla nuestro proyecto:

Creación de una App especializada en comercializar repuestos automotrices que sea amigable, sostenible y escalable.

Buscamos abordar la problemática identificada mediante la creación de una plataforma digital de entrega. Esta plataforma establecerá conexiones directas con concesionarios autorizados y distribuidores locales para mejorar la disponibilidad y acceso a repuestos específicos en Quito.

Pilares de Ejecución:

a) Colaboración con Negocios Locales: La propuesta incluye colaborar con negocios locales para no solo mejorar el acceso a repuestos sino también para promover el desarrollo económico en Quito.

b) Sistema de Inventario en Tiempo Real: Implementaremos un sistema de inventario en tiempo real para optimizar la gestión de repuestos, reduciendo así los tiempos de espera.

c) Promoción de Prácticas Sostenibles: Además, buscamos implementar prácticas sostenibles en embalaje y entrega para contribuir a la sostenibilidad ambiental en la ciudad.

Cronograma Proyecto:

Figura 5.

Cronograma de Proyecto

Etapa de Ideación	Fecha de Inicio: MM/AAAA	Fecha de Finalización: MM/AAAA
Desarrollo de la Plataforma Digital	Fecha de Inicio: MM/AAAA	Fecha de Finalización: MM/AAAA
Implementación del Sistema de Inventario	Fecha de Inicio: MM/AAAA	Fecha de Finalización: MM/AAAA
Colaboración con Negocios Locales	Fecha de Inicio: MM/AAAA	Fecha de Finalización: MM/AAAA

Fuente: Elaboración propia 2024

3. Idea de Negocio

Problem Solution - Fit

Utilizaremos el lienzo de Problem Solution- Fit puesto que esta herramienta nos ayuda a los empresarios e innovadores a identificar patrones de comportamiento con el fin de reconocer qué funcionaría y por qué. Gracias al uso de la herramienta, entendemos de manera visual los problemas y el comportamiento de los clientes, las soluciones; concluyendo que la creación de la App es la solución que mejor encaja en la resolución de este problema.

Puntos claves de la idea

Desarrollar una aplicación de repuestos automotrices puede ser un desafío único debido a la complejidad del dominio y la necesidad de integración con bases de datos extensas, sin embargo, es esto lo que vamos a implementar:

- Integración de base de datos:

Complejidad de datos: Evaluaremos la complejidad de integrar y gestionar grandes cantidades de datos de repuestos automotrices. La calidad de la base de datos afectará directamente la funcionalidad y la eficiencia de la aplicación.

- Catálogo de Repuestos:

Amplitud del catálogo: Determinaremos el número de repuestos incluidos en la aplicación.

- Interfaz de Usuario (UI) y Experiencia de Usuario (UX):

Navegación intuitiva: Diseñaremos una interfaz fácil de usar y una experiencia de usuario intuitiva es crucial. Incluye tiempo para pruebas de usabilidad y ajustes basados en la retroalimentación del usuario.

- Funcionalidades Específicas:

Búsqueda avanzada: Implementaremos una función de búsqueda eficiente, posiblemente con filtros avanzados, puede llevar tiempo adicional.

Compatibilidad y especificaciones técnicas: la creación de nuestra App para la venta de repuestos de vehículos se enfoca en la compatibilidad y en las especificaciones técnicas que representan una oportunidad emocionante, para satisfacer una necesidad del mercado. Es primordial proporcionar a los usuarios una información más precisa y confiable sobre nuestros repuestos, así como conectarlos con proveedores más confiables, lo que puede generar un impacto más significativo dentro de la industria automotriz.

- Integración con Proveedores:

Conexión con proveedores: Ofreceremos una App que conecte a nuestros usuarios con los proveedores de repuestos para vehículos, así se puede crear un ecosistema que sea digital, que agilice y simplifique todo el proceso para la adquisición de repuestos. Nuestra App ofrecerá una experiencia de compra conveniente y eficiente para los usuarios finales, y

representa una oportunidad para los proveedores de expandir su alcance y llegar a nuevos clientes potenciales.

- Seguridad y Protección de Datos:

Seguridad de datos: Dada la naturaleza de la información sensible, necesitamos tiempo para implementar medidas de seguridad robustas y cumplir con regulaciones de privacidad.

- Proceso de Compra y Pago:

Pasarelas de pago: La implementación de pasarelas de pago seguras y eficientes es esencial para una aplicación de comercio electrónico. Debemos considerar la integración con diversos métodos de pago.

- Pruebas Exhaustivas:

Pruebas de integración: Dado que la aplicación se basa en datos precisos, al centrarse en las pruebas de integración, la App garantiza que los repuestos ofrecidos sean compatibles con la gran variedad de vehículos, y que estén disponibles para su compra.

- Optimización de Rendimiento:

Carga rápida: Debemos optimizar el rendimiento de la aplicación para que los usuarios puedan acceder y buscar repuestos de manera eficiente.

- Actualizaciones y Mantenimiento:

Escalabilidad: Consideramos la capacidad de la aplicación para escalar a medida que se añaden más repuestos y usuarios. Además, incluye tiempo para futuras actualizaciones y mantenimiento.

- Capacitación y Soporte:

Capacitación del usuario: Si la aplicación es compleja, necesitaremos proporcionar recursos de capacitación para los usuarios. Además, planificamos el tiempo necesario para brindar soporte técnico.

- Servicio puerta a puerta.

- Logística Eficiente:
- Diseñamos algoritmos de enrutamiento efectivos para minimizar los tiempos de entrega y optimizar la eficiencia de la cadena de suministro.
- Rastreo en Tiempo Real:
- Implementaremos un sistema de seguimiento en tiempo real para proporcionar a los usuarios información actualizada sobre la ubicación y el estado de sus pedidos.
- Transparencia en Costos:
- Ofreceremos una estructura de costos transparente, incluyendo tarifas de envío y cualquier cargo adicional, para que los usuarios conozcan claramente los costos asociados con el servicio.
- Seguridad en la Entrega:
- Estableceremos medidas de seguridad, como la verificación de identidad tanto del entregador como del destinatario, para garantizar la integridad y seguridad de la entrega.
- Experiencia del Usuario (UX) Simplificada:
- Diseñaremos una interfaz de usuario intuitiva que facilite la colocación de pedidos y la programación de entregas, brindando una experiencia de usuario fluida y satisfactoria.
- Disponibilidad y variedad de productos.
- Catálogo Completo y Actualizado:
- Nos aseguraremos de que la aplicación cuente con un catálogo exhaustivo de repuestos automotrices, abarcando una amplia variedad de marcas, modelos y tipos de vehículos.
- Actualizaciones Frecuentes:
- Implementaremos un sistema eficiente para la actualización constante del inventario, incorporando nuevos productos y eliminando aquellos que ya no están disponibles.

- Filtrado y Búsqueda Avanzada:
- Ofreceremos funciones de búsqueda avanzada y filtros que permitan a los usuarios encontrar fácilmente los repuestos específicos que necesitan, considerando criterios como marca, modelo, año, y tipo de repuesto.
- Compatibilidad y Especificaciones Detalladas:
- Proporcionaremos información detallada sobre la compatibilidad de cada repuesto con modelos de vehículos específicos, así como especificaciones técnicas, para garantizar que los usuarios adquieran productos adecuados para sus necesidades.
- Integración con Proveedores Confiables:
- Colaboraremos con proveedores confiables y establecer una sólida cadena de suministro para garantizar la disponibilidad constante de productos de alta calidad y reducir posibles retrasos en la entrega.
- Disponibilidad y variedad de productos.
- Transparencia de Precios:
- Garantizaremos la transparencia en la presentación de precios, mostrando claramente el costo de cada repuesto, impuestos y cualquier tarifa adicional. Evitaremos sorpresas desagradables al usuario al proporcionar información detallada sobre los costos asociados.
- Comparación de Precios:
- Ofreceremos herramientas que permitan a los usuarios comparar precios entre diferentes repuestos y proveedores. Esto les brinda la posibilidad de tomar decisiones informadas y encontrar la mejor oferta disponible.
- Ofertas y Descuentos:
- Implementaremos un sistema que destaque ofertas, descuentos o promociones especiales, incentivando a los usuarios a realizar compras y mejorar la competitividad de la

aplicación en el mercado. Además, proporcionaremos programas de lealtad o descuentos por compras recurrentes puede fomentar la retención de clientes.

- Variedad de marcas.
- Amplio Catálogo de Marcas:
- Ofreceremos una extensa variedad de marcas de repuestos automotrices. Cuantas más marcas estén disponibles, mayor será la posibilidad de que los usuarios encuentren los repuestos específicos que necesitan para sus vehículos.
- Información Detallada de Marcas:
- Proporcionaremos información detallada sobre cada marca, incluyendo su reputación, historial de calidad y comentarios de usuarios. Esto ayuda a los clientes a tomar decisiones informadas y a construir confianza en la autenticidad y calidad de los repuestos ofrecidos.
- Filtros y Búsqueda por Marca:
- Facilitaremos a los usuarios la búsqueda de repuestos específicos por marca mediante funciones de filtrado y búsqueda avanzada. Esto mejorará la experiencia del usuario al permitirles encontrar rápidamente los productos relacionados con sus preferencias de marca.

Oferta de producto y características

Se trata de un servicio, enmarcado en una aplicación para sistema operativo Android y iOS para la compra de repuestos multimarca en Quito – Ecuador. Esta aplicación es gratuita, para descargar en cualquier dispositivo Android o i OS, amigable y fácil de utilizar.

En esta App, el cliente encuentra diferentes opciones de marcas, por ejemplo, JAC, CHEVROLET, KIA, entre otras, para cotizar el repuesto requerido.

También se incluirá un proveedor de repuestos alternos de calidad para los clientes que no deseen comprar el repuesto original. Contará también con entrega a domicilio y facilidad de pago con transferencia o tarjeta de crédito.

Propuesta de valor específica

La propuesta de valor específica de nuestra Aplicación se centra en la creación de una forma de interacción online y de fácil acceso a los repuestos:

Interacción Colaborativa

Implementamos un enfoque que permite la iteración continua en respuesta a la retroalimentación del usuario y cambios en el entorno del mercado. Los usuarios y colaboradores locales serán parte integral del proceso de desarrollo, asegurando una solución adaptativa.

Diseño Centrado en el Usuario

Utilizamos un enfoque que busca comprender profundamente las necesidades y experiencias de los usuarios. La plataforma se diseñará en base a estudios de empatía, prototipos rápidos y pruebas de usuario, garantizando una interfaz intuitiva y funcional.

Entrega Rápida y Eficiente

Este enfoque nos permite ofrecer actualizaciones frecuentes y rápidas, respondiendo ágilmente a las cambiantes demandas del mercado y mejorando continuamente la experiencia del usuario.

Flexibilidad y Adaptabilidad

La estructura permite ajustes rápidos y flexibles en la oferta de repuestos, garantizando que cada cambio se base en una comprensión profunda de las necesidades y expectativas de los usuarios.

Modelo de monetización

El modelo de monetización del proyecto se basa en la venta directa de repuestos, donde los clientes pagarán el precio de venta al público (PVP) del repuesto y el costo de envío según la distancia desde el local de repuestos seleccionado. El pago se realizará a través de la plataforma de la aplicación, actuando ésta como intermediario financiero, y luego la aplicación transferirá los fondos a la empresa proveedora de repuestos menos la comisión de la App. La frecuencia de recompra variará según las necesidades individuales de los clientes y la durabilidad de los repuestos. Se ofrecerán diversas formas de pago, incluyendo opciones en línea como tarjetas de crédito/débito, transferencia bancaria, y posiblemente pago en efectivo en el momento de la entrega, garantizando la seguridad de las transacciones y la privacidad de los datos del cliente, así como un sistema de seguimiento de envíos y posibles incentivos como descuentos o promociones para fomentar la recompra o compras adicionales.

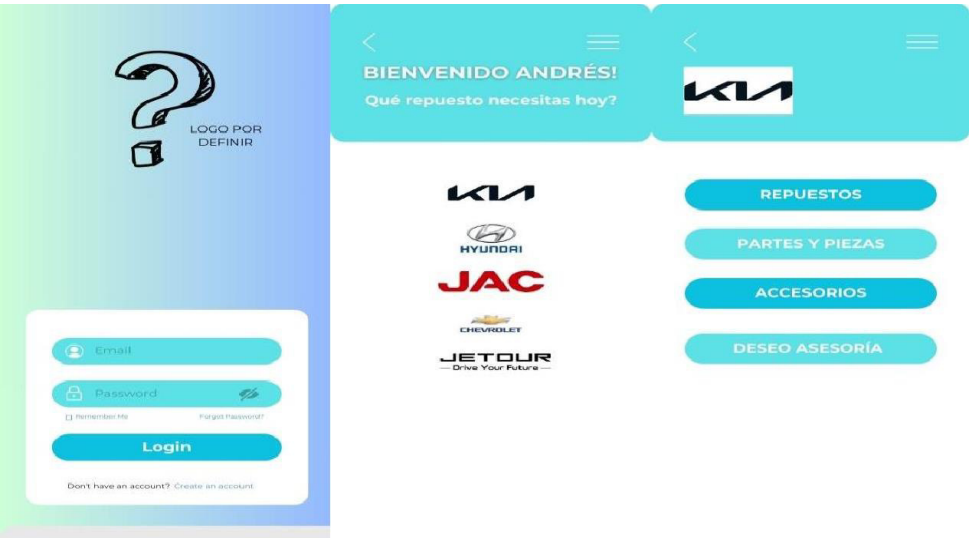
El cliente realiza el pago directamente al proveedor del repuesto a través de nuestra App.

Costos de envío: Tarifa base mínima $1,25 y $0,15 por kilómetro. Por ejemplo, si un cliente desea comprar un repuesto en Sector de El Labrador al Norte de Quito y recibirlo en el Quicentro Sur, el valor del envío será de $1,25 + $0,15*19Km = **$4,10**

Prototipo 1.0

Figura 6.

Interfaz prototipo 1.0

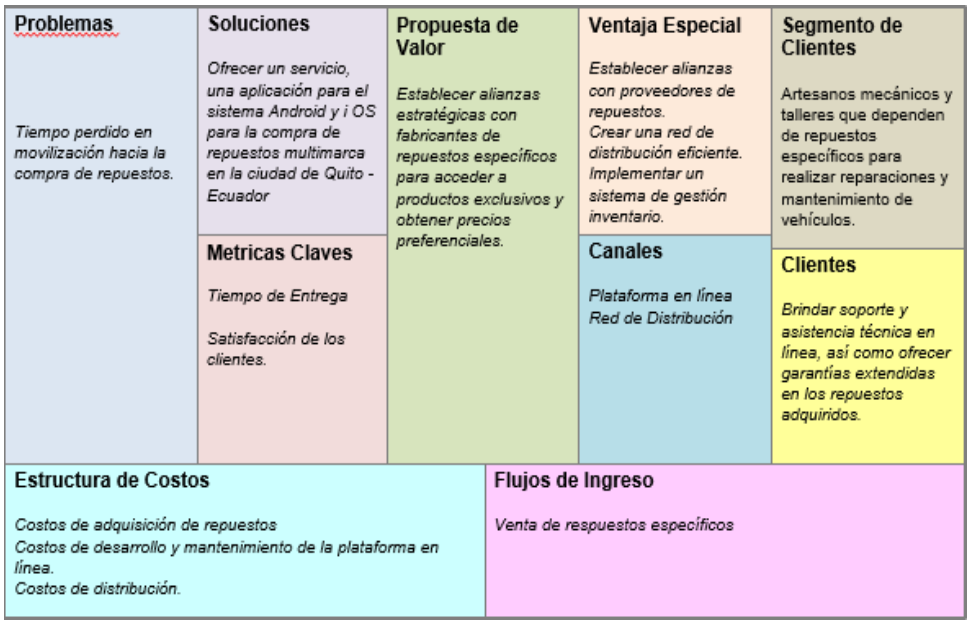


Fuente: Elaboración propia 2024

Lienzo Lean CANVAS

Figura7.

Lienzo Canvas



Fuente: Elaboración propia 2024

Utilizamos el lienzo Lean Canvas ya que nos ayuda identificar tres problemas grandes y que se tiene que ir determinado el segmento del mercado y cómo las personas están resolviendo el problema que tienen con el factor tiempo y movilidad en la ciudad de Quito para la compra de repuestos.

En conclusión, esta App podría ofrecer una plataforma en la que los usuarios puedan buscar y comprar repuestos rápidamente y a precios convenientes, sin tener que trasladarse a tiendas o talleres donde los pueda conseguir; esta aplicación podría ofrecer opciones de búsqueda avanzada, como filtrar por marca, modelo o tipo de repuesto, para facilitar la búsqueda rápida y eficaz.

Análisis del Macroentorno – PESTEL

Aplicamos estos principios al análisis del Macroentorno, considerando aspectos específicos del mercado y políticas en Ecuador:

Político:

Adaptaremos rápidamente las estrategias comerciales a las políticas gubernamentales cambiantes en Ecuador.

Consideraremos la aceptación cultural de las políticas gubernamentales y su impacto en las preferencias de los usuarios locales.

Económico:

Seremos ágiles en ajustar precios y estrategias económicas según las condiciones del mercado ecuatoriano.

Comprenderemos las percepciones económicas locales para personalizar ofertas y promociones.

Social:

Adoptaremos rápidamente nuevas tendencias sociales específicas de Ecuador.

Investigaremos y comprenderemos las dinámicas sociales locales para adaptar la plataforma a las preferencias culturales y sociales del público ecuatoriano.

Tecnológico:

Estaremos listos para adoptar nuevas tecnologías emergentes en el sector automotriz ecuatoriano.

Diseñaremos la plataforma considerando la familiaridad y la aceptación de la tecnología por parte de los usuarios locales en Ecuador.

Ambiental

Integraremos prácticas sostenibles de forma rápida, alineadas con las regulaciones y conciencia ambiental en Ecuador.

Investigaremos y adaptaremos las prácticas sostenibles según las normativas y la conciencia ambiental de la comunidad local ecuatoriana.

Legal

Nos adaptaremos a cambios legislativos de manera ágil en el entorno legal ecuatoriano.

Analizaremos la percepción de la comunidad en Ecuador sobre las regulaciones legales y ajustaremos la plataforma en consecuencia.

Existen otros factores externos que se han considerado importantes de analizar y son:

Mercado Automotriz en Ecuador

Evaluaremos la dinámica del mercado automotriz en Ecuador, considerando la demanda de repuestos específicos y las preferencias de los clientes locales.

Políticas de Comercio Electrónico en Ecuador

Investigaremos y adaptaremos la plataforma a las políticas específicas de comercio electrónico en Ecuador, asegurando el cumplimiento normativo.

Análisis del Microentorno - 5 Fuerzas Competitivas de Porter

Realizar un análisis del microentorno es fundamental para comprender los factores que pueden afectar el éxito del proyecto de nuestra aplicación de repuestos automotrices. El microentorno se refiere al entorno más cercano a la empresa o proyecto y generalmente incluye factores que la organización puede influenciar o adaptarse con mayor facilidad. Aquí hay algunos aspectos clave que consideramos en el análisis del microentorno:

Clientes:

Los clientes de nuestra App de venta de repuestos automotrices van a hacer que los propietarios de vehículos y talleres mecánicos requieran repuestos para sus automóviles. Es importante comprender y analizar las necesidades, preferencias y comportamiento de compra en el mercado automotriz para de esta manera poder ofrecerles una experiencia más satisfactoria.

Saber analizar, evaluar la competencia y buscar varias oportunidades para diferenciarnos y satisfacer las necesidades no cubiertas.

Competidores:

En cuanto al mercado de venta de repuestos automotrices, existen algunas empresas y plataformas que ofrecen servicios similares. Saber identificar a los competidores y analizar la oferta, precios, calidad y reputación es primordial para así diferenciarse y destacarse en el mercado.

Proveedores:

Para confirmar la disponibilidad y la calidad de los repuestos, nuestra App debe crear relaciones mucho más sólidas con los proveedores que son confiables y eficientes. Los proveedores son los responsables de suministrar los repuestos necesarios para satisfacer la demanda de los clientes.

Es importante analizar los costos que están asociados con la adquisición de los repuestos y cómo puede afectar al modelo de negocio.

Intermediarios:

En cuanto a los intermediarios son los fabricantes de repuestos o también pueden ser otras empresas de distribución que faciliten la llegada de los repuestos a los clientes finales. Establecer alianzas estratégicas con intermediarios puede mejorar la eficiencia en la cadena de suministro y alcanzar un mayor alcance de mercado.

Examinar la cadena de distribución de los repuestos automotrices.

Saber identificar a los intermediarios como distribuidores y minoristas, tomar en cuenta cómo podrían afectar a la capacidad de llegar a los clientes.

Colaboradores:

Para la creación de la App de venta de repuestos automotrices se requiere de un equipo de desarrollo de software, diseñadores, expertos en marketing, y algunos otros colaboradores. Es esencial contar con un equipo que esté comprometido y capacitado para el éxito del proyecto.

Considerar a las posibles colaboraciones con talleres mecánicos, concesionarios u otros actores en la industria automotriz.

Las alianzas estratégicas puedan beneficiarse tanto de la aplicación como de los colaboradores.

Entorno legal y regulatorio:

Para nosotros es primordial cumplir con las leyes y regulaciones relacionadas con la venta de repuestos y el comercio electrónico. Es decir, que engloba a los aspectos como son las garantías, la protección de datos personales y en la seguridad de las transacciones en línea.

Indagaremos en las regulaciones locales, estatales o nacionales que puedan afectar al negocio, como son las normativas de seguridad o las ambientales.

Consideraremos que se debe cumplir con todas las leyes y normativas que se encuentran relacionadas con la venta de repuestos automotrices.

Entorno tecnológico:

El entorno tecnológico va a influir directamente en la creación y en el funcionamiento de la App de venta de repuestos automotrices. Es importante conocer las últimas tendencias tecnológicas y conocer cuáles son las herramientas más adecuadas para proporcionar una experiencia más fluida y segura a los usuarios.

Nos aseguraremos de que la aplicación se encuentre alineada con las expectativas tecnológicas de los usuarios.

Factores económicos:

Dentro de las condiciones económicas, como son la demanda de repuestos automotrices, el poder adquisitivo de los clientes y los costos de producción, pueden influir en el desempeño y la viabilidad financiera de la App. Analizar el mercado y evaluar los factores económicos más relevantes es primordial para la toma de decisiones estratégicas.

Se considera que la situación económica actual y las posibles fluctuaciones puedan afectar a la demanda de los repuestos automotrices.

Al analizar el microentorno para crear una App de venta de repuestos automotrices, hay que considerar algunos aspectos relacionados con clientes, competidores, proveedores, intermediarios, colaboradores, entorno legal y regulatorio, entorno tecnológico y factores económicos. Es decir, se podrá identificar más oportunidades, mitigar riesgos y desarrollar una estrategia efectiva para el éxito del proyecto.

En cuanto a las 5 fuerzas competitivas de Porter son herramientas estratégicas que permitirán evaluar, analizar el atractivo y la rentabilidad potencial del sector empresarial. En el caso de la creación de una Web App de venta de repuestos de automotrices, estas fuerzas serán analizadas de la siguiente manera:

Poder de negociación de los proveedores

Los proveedores de repuestos automotrices suelen tener un cierto poder de negociación, si son pocos en número o si ofrecen repuestos exclusivos. La App puede tener relaciones sólidas con proveedores confiables y obtener precios más competitivos, puede influir en la rentabilidad y capacidad para ofrecer una amplia gama de repuestos a los clientes.

En el caso de la aplicación de repuestos automotrices, el poder de negociación de los proveedores debería ser alto si hubiera pocos proveedores de piezas clave.

Evaluar la disponibilidad de algunos proveedores alternativos y conocer la importancia de las piezas que estos ofrecen.

Se debe considerar que, si los proveedores tienen un alto poder de negociación, este podría afectar a los costos y a la disponibilidad de los repuestos.

Poder de negociación de los compradores (clientes):

Los clientes de nuestra App de venta de repuestos automotrices pueden tener mucho poder de negociación, especialmente si hay múltiples opciones de compra y los repuestos son fácilmente accesibles. La capacidad de los clientes para poder comparar precios, calidad y disponibilidad de repuestos puede influir en la rentabilidad y la posición competitiva. Es importante ofrecer un valor diferenciado y una experiencia satisfactoria para retener a los clientes y mantener su fidelidad.

Se debe observar que, si hay varias opciones para los clientes y hay poca diferenciación entre las aplicaciones de repuestos, el poder de negociación de los clientes podría ser alto.

Amenaza de productos o servicios sustitutos:

Los productos sustitutos estos pueden satisfacer las mismas necesidades de los clientes, pero de una manera diferente. En el caso de la App de venta de repuestos automotrices, los productos sustitutos son la compra de repuestos en tiendas físicas o la adquisición de repuestos usados.

La disponibilidad y conveniencia de estos productos sustitutos pueden llegar a afectar la demanda de la App y su posición competitiva.

En el caso de que existan productos sustitutos podrían representar una amenaza para la adopción de la aplicación.

Intensidad de la rivalidad entre competidores existentes:

La intensa rivalidad entre las Apps de venta de repuestos automotrices que puedan existir puede ser intensa, especialmente si hay varias empresas que ofrecen servicios similares. La competencia puede hacerse notar en cuanto a los términos de precios, fortalezas y debilidades, calidad, variedad de repuestos, experiencia del usuario y estrategias de marketing. Es importante saber diferenciarse de los competidores directos y en ofrecer un valor único para destacar en el mercado de repuestos automotrices.

Esta intensidad de rivalidad puede influir en la capacidad para captar y retener a los clientes.

Barreras de entrada al mercado:

Analizar la posibilidad de que nuevas empresas ingresen al mercado de venta de repuestos automotrices a través de las aplicaciones. Esto va a depender si el mercado es atractivo y presenta varias oportunidades de crecimiento, es probable que se pueda incrementar la competencia. Sin embargo, las barreras de entrada, como la inversión inicial requerida y la lealtad de los clientes existentes a otras marcas o plataformas, pueden limitar la amenaza de nuevos competidores

Examinar qué tan fácil o difícil es para los nuevos participantes entrar en el mercado de una App de venta de repuestos automotrices.

Los factores como la inversión inicial, la tecnología requerida y la lealtad del cliente pueden actuar como barreras de entrada.

Evaluar cómo se puede superar las barreras o saber utilizarlas a nuestro favor.

Matriz FODA

El análisis FODA, también conocido como análisis SWOT en inglés (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), es una herramienta estratégica que nos ayuda a entender las fortalezas y debilidades internas del proyecto, así como las oportunidades y amenazas externas que enfrenta.

Fortalezas (F):

- *Amplia gama de repuestos:* Si nuestra aplicación ofrece una amplia variedad de repuestos automotrices, eso puede ser una fortaleza importante.
- *Facilidad de uso:* Si la interfaz de la aplicación es intuitiva y fácil de usar, eso podría atraer a más usuarios.
- *Conexiones con proveedores:* Trabajaremos internamente en mantener relaciones sólidas con proveedores confiables de repuestos, eso podría garantizar la disponibilidad de piezas clave.
- *Tecnología avanzada:* Si la aplicación incorpora tecnologías avanzadas, como búsqueda inteligente o notificaciones personalizadas, podría destacar frente a la competencia.

Oportunidades (O):

- Crecimiento del mercado automotriz: La industria automotriz está experimentando un crecimiento, por lo tanto, hay una oportunidad para captar una mayor base de clientes.
- Alianzas estratégicas: Colaborar con talleres mecánicos o concesionarios ampliaría el alcance y generar oportunidades de negocio adicionales.
- Desarrollo de tecnologías emergentes: Aprovechar las últimas tecnologías, como la conectividad en vehículos.
- Creciente preferencia por las compras en línea: Si la tendencia de comprar repuestos en línea está en aumento, es una gran oportunidad para nuestra aplicación.

Debilidades (D):

- **Limitaciones tecnológicas:** Si la aplicación tiene limitaciones tecnológicas o no está actualizada, podría afectar la experiencia del usuario.
- **Dependencia de proveedores clave:** Si la aplicación depende en gran medida de un número limitado de proveedores, los problemas con ellos podrían afectar la cadena de suministro.
- **Competencia fuerte:** Si hay competidores sólidos en el mercado, las debilidades podrían exponer a mayores riesgos.
- **Falta de conciencia de la marca:** Si la aplicación no es ampliamente conocida, puede ser un desafío atraer a nuevos usuarios.

Amenazas (A):

- **Competencia intensa:** La competencia en el mercado de repuestos automotrices puede ser feroz, lo que representa una amenaza constante.
- **Cambios en la regulación:** Cambios en las regulaciones relacionadas con la venta de repuestos o tecnologías automotrices pueden impactar negativamente.
- **Inestabilidad económica:** En tiempos de recesión económica, la demanda de repuestos automotrices podría disminuir.
- **Rápida obsolescencia tecnológica:** Si la tecnología avanza rápidamente y la aplicación no se actualiza, podría quedar obsoleta.

4. Validación de Factibilidad – Viabilidad – Deseabilidad

Mercado Objetivo

El mercado objetivo de la App se centra en artesanos mecánicos y talleres automotrices ubicados en la ciudad de Quito. Estos profesionales requieren acceso rápido y eficiente a repuestos automotrices específicos para llevar a cabo sus labores de reparación y

mantenimiento de vehículos. La plataforma proporcionará una solución integral para optimizar la disponibilidad y acceso a estos repuestos, facilitando así la gestión de inventarios y reduciendo tiempos de espera. Además, se busca fomentar el desarrollo económico local al promover la compra de repuestos a proveedores locales, contribuyendo así a fortalecer la economía regional. Por último, la implementación de prácticas sostenibles en la cadena de suministro será un enfoque clave, incentivando el uso de repuestos de calidad y respetuosos con el medio ambiente, lo que beneficiará tanto a los usuarios como al entorno en el que operan.

Investigación de Mercado

La investigación de mercado para la App se realizará para comprender las necesidades y preferencias específicas de los artesanos mecánicos y talleres automotrices en Quito. Esto implicará analizar el tamaño del mercado potencial, la demanda actual de repuestos automotrices, así como las tendencias y comportamientos de compra de los profesionales del sector. Se realizarán encuestas y entrevistas con los usuarios potenciales para recopilar información sobre sus hábitos de compra, sus preferencias en cuanto a marcas y tipos de repuestos, y las dificultades que enfrentan en la adquisición de estos. Además, se estudiará la competencia existente en el mercado local de repuestos automotrices y se identificarán oportunidades para diferenciar la aplicación y agregar valor a los usuarios. Esta investigación permitirá diseñar una plataforma que se ajuste de manera precisa a las necesidades del mercado objetivo y que ofrezca una solución efectiva y atractiva para optimizar la disponibilidad y acceso a repuestos automotrices en la ciudad de Quito.

Validación de segmento de mercado

Nuestra estrategia de validación de segmento de mercado ha involucrado un análisis exhaustivo de las necesidades y características específicas de nuestros usuarios potenciales en el ámbito de repuestos automotrices. A través de encuestas y entrevistas directas, hemos recopilado datos detallados que nos permiten no solo entender sus demandas inmediatas, como

la búsqueda de repuestos eficiente y la movilidad durante el mantenimiento del vehículo, sino también identificar patrones de comportamiento y preferencias. Este enfoque nos ha proporcionado una visión profunda de nuestro segmento objetivo, validando la autenticidad y la relevancia de los problemas que nuestra App busca resolver.

La segmentación de nuestro mercado no solo se ha basado en datos demográficos sino también en aspectos psicográficos, permitiéndonos categorizar a nuestros usuarios según comportamientos y motivaciones. En la encuesta se realizó 10 preguntas de opción múltiple en Google Forms, estas fueron enviadas vía WhatsApp, ¿en la que se encuentra la pregunta más relevante que es Estaría interesado en comprar repuestos a través de una App? En la cual tuvimos el 62% de aceptación.

Universo

Parque automotor: 500000

Muestra: 271 encuestados

Margen de error del 5%

Este nivel de detalle es esencial para adaptar nuestra oferta de valor a las distintas necesidades dentro del segmento. En resumen, la validación del segmento de mercado no solo confirma la existencia de oportunidades significativas, sino que también guía la personalización precisa de nuestra solución para satisfacer las expectativas de los usuarios.

Adicionalmente, hemos empleado la herramienta Customer Profile para desarrollar un perfil detallado de nuestro cliente ideal. Este ejercicio ha consolidado las características clave y preferencias del usuario, proporcionando una referencia constante en el diseño y desarrollo de la App. La retroalimentación continua de los usuarios ha permitido refinar y validar este perfil, asegurando que nuestra solución esté alineada con las expectativas del cliente en constante evolución.

La clasificación de las necesidades, frustraciones y alegrías dentro del segmento, siguiendo criterios de importancia, intensidad y relevancia respectivamente, ha sido una fase fundamental en nuestra validación. Esta evaluación cualitativa y cuantitativa nos ha permitido priorizar y enfocar nuestros esfuerzos en las áreas de mayor impacto para nuestros usuarios, garantizando que nuestra solución resuelva de manera efectiva los desafíos identificados.

Testing (Designing Strong Experiments)

Nuestro enfoque en el testing va más allá de la simple verificación de la funcionalidad técnica. Estamos diseñando experimentos sólidos que simulan de manera precisa el entorno operativo real en el que nuestra App estará inmersa. La creación de prototipos interactivos y simulaciones nos permite evaluar no solo la eficacia de la aplicación, sino también su usabilidad y adaptabilidad a situaciones diversas.

En el diseño de estos experimentos, nos centramos en replicar los escenarios del mundo real que aborden los desafíos específicos identificados en nuestro segmento de mercado. La experiencia del usuario es una prioridad clave, y cada experimento se estructura para evaluar la capacidad de nuestra App no solo para resolver problemas técnicos, sino también para mejorar la experiencia general del usuario.

Durante el testing, recopilamos datos cuantitativos y cualitativos de manera rigurosa. Analizamos métricas de rendimiento, retroalimentación del usuario y otros indicadores clave para iterar y mejorar continuamente nuestra solución. Este enfoque iterativo nos permite realizar ajustes en tiempo real, garantizando que nuestra App no solo cumple con estándares técnicos elevados, sino que también supera las expectativas de nuestros usuarios.

Además, estamos enfocados en medir el encaje de nuestra propuesta de valor con el perfil del cliente, asegurando un Product-Market Fit efectivo. Los resultados obtenidos durante la fase de testing están informando nuestras decisiones estratégicas, desde mejoras en la interfaz de usuario hasta ajustes en la cadena de suministro y logística, todo con el objetivo de

asegurar que nuestra App sea no solo viable técnica y operativamente, sino también altamente deseable para nuestros usuarios.

Monetización.

Para obtener el modelo de monetización es esencial obtener ingresos mediante la venta directa de los repuestos para nuestros clientes particulares (dueños de los vehículos) como para las empresas (talleres mecánicos).

Es fundamental que tengamos que incluir anuncios publicitarios en nuestra web app, para buscar patrocinios con empresas y generar ingresos. Ofreceremos una tarjeta premium a nuestros clientes, donde se puedan beneficiar de algunas ventajas que sean exclusivas, tengan descuentos especiales o servicios adicionales.

Para producir más ingresos y ser fieles a nuestros usuarios. Además, tener alianzas estratégicas como los talleres mecánicos para ofrecerles descuentos por volumen y promover nuestras soluciones de repuestos. Con el fin de poder generar ingresos adicionales a través de los servicios de instalación y mantenimiento de los repuestos.

5. Plan de Marketing

Establecimiento de objetivos

- **Incrementar la conciencia de marca y la adopción de la plataforma:** A través de estrategias de marketing digital y campañas de promoción, promoveremos la App como una solución integral para optimizar el acceso a repuestos automotrices específicos en Quito, destacando su capacidad para establecer conexiones estratégicas con concesionarios autorizados y distribuidores locales, y su contribución al desarrollo económico local y la sostenibilidad en la cadena de suministro.
- **Fomentar el uso del sistema de inventario en tiempo real:** Implementaremos campañas para destacar las ventajas del sistema de inventario en tiempo real integrado en la

plataforma, enfatizando cómo mejora la gestión y disponibilidad de repuestos para los usuarios, con una experiencia de compra más eficiente y efectiva.

- **Promover la colaboración con negocios locales:** A través de iniciativas de marketing y relaciones públicas, incentivaremos la colaboración entre la plataforma y los negocios locales del sector automotriz, resaltando cómo esta asociación contribuye al desarrollo económico de la comunidad y genera oportunidades para empresarios locales.
- **Destacar las prácticas sostenibles de la plataforma:** Comunicaremos activamente las prácticas sostenibles incorporadas en los procesos de embalaje y entrega de la plataforma, destacando su compromiso con la preservación del medio ambiente y su enfoque en la responsabilidad social empresarial, lo que atraerá a usuarios conscientes del impacto ambiental.
- **Priorizar la experiencia de usuario:** Aseguraremos que todas las actividades de marketing se centren en destacar la experiencia intuitiva y eficiente que ofrece la plataforma a sus usuarios, haciendo hincapié en la facilidad de navegación y la accesibilidad como elementos clave para satisfacer las necesidades de los artesanos mecánicos y talleres automotrices.
- **Evaluar el impacto económico y ambiental:** Realizaremos evaluaciones periódicas del impacto económico y ambiental de la plataforma, utilizando los datos recopilados para ajustar nuestras estrategias de marketing y mejorar continuamente la experiencia del usuario, garantizando así que la plataforma cumpla con sus objetivos específicos de manera efectiva y sostenible.

Estrategia de marketing mix 4p

Producto:

- Desarrollar una aplicación móvil que ofrezca una interfaz intuitiva y fácil de usar, con funciones de búsqueda avanzada que permitan a los usuarios encontrar rápidamente los repuestos específicos que necesitan para sus vehículos.
- Integrar un sistema de inventario en tiempo real que permita a los usuarios verificar la disponibilidad de los repuestos en los diferentes proveedores y realizar pedidos de manera eficiente.
- Ofrecer una amplia gama de repuestos automotrices de alta calidad, incluyendo piezas de motor, sistemas eléctricos, partes de carrocería, entre otros, para satisfacer las diversas necesidades de los usuarios.
- Hay que destacar los valores añadidos de la aplicación, como la colaboración con concesionarios autorizados y distribuidores locales para garantizar la autenticidad y la calidad de los repuestos, así como el compromiso con prácticas sostenibles en la cadena de suministro.

Precio:

- Establecer una estructura de precios competitiva que refleje el valor agregado que ofrece la plataforma en términos de conveniencia, disponibilidad de repuestos específicos y garantía de calidad.
- Ofrecer precios transparentes y sin sorpresas, con la posibilidad de comparar diferentes opciones de repuestos y proveedores para tomar decisiones informadas.
- Implementar programas de descuentos o promociones especiales para clientes recurrentes o compras voluminosas, así como ofertas exclusivas para usuarios que descarguen la aplicación por primera vez.

Plaza (Distribución):

- Establecer alianzas estratégicas con una amplia red de concesionarios autorizados, distribuidores locales y fabricantes de repuestos para garantizar un suministro directo y confiable de productos.
- Expandir la presencia de la aplicación a través de múltiples canales de distribución, incluyendo tiendas de aplicaciones móviles, sitios web y redes sociales, para llegar a un público más amplio de usuarios potenciales.
- Implementar un sistema de entrega eficiente que garantice la puntualidad y la integridad de los repuestos, ofreciendo opciones de envío rápido y seguimiento en tiempo real para la tranquilidad de los usuarios.

Promoción:

- Desarrollar una estrategia de marketing digital integral que incluya publicidad en línea, campañas de correo electrónico, contenido en redes sociales y marketing de influencers para aumentar la visibilidad y el conocimiento de la marca.
- Utilizar estrategias de contenido para educar a los usuarios sobre la importancia de mantener sus vehículos con repuestos de calidad y la conveniencia de utilizar la aplicación para sus necesidades de reparación y mantenimiento.
- Organizar eventos promocionales y participar en ferias comerciales locales para interactuar directamente con los usuarios y promover los valores de la marca, como la sostenibilidad y el apoyo a la economía local.

Esta estrategia de marketing mix se enfoca en ofrecer una experiencia integral y satisfactoria para los usuarios de la App de repuestos automotrices, destacando sus características únicas y su compromiso con la calidad, la sostenibilidad y la excelencia en el servicio al cliente.

Estrategia de Diferenciación

La estrategia de diferenciación para la App de repuestos automotrices se centrará en destacar las características únicas y los valores agregados que la distinguen de la competencia. Aquí hay algunas estrategias específicas para diferenciar la plataforma:

1. **Variedad y Especificidad de Repuestos:** La aplicación ofrecerá una amplia gama de repuestos automotrices específicos, lo que la distinguirá de otras plataformas más genéricas. Los usuarios podrán encontrar fácilmente repuestos específicos para sus vehículos, incluso aquellos que pueden ser difíciles de encontrar en otros lugares.
2. **Sistema de Inventario en Tiempo Real:** La integración de un sistema de inventario en tiempo real permitirá a los usuarios verificar la disponibilidad de los repuestos en los diferentes proveedores y realizar pedidos de manera eficiente. Esta funcionalidad diferenciadora garantizará que los usuarios siempre encuentren lo que necesitan de manera rápida y fácil.
3. **Colaboraciones con Negocios Locales:** La colaboración con concesionarios autorizados y distribuidores locales fortalecerá la relación de la aplicación con la comunidad automotriz local y garantizará la autenticidad y la calidad de los repuestos ofrecidos. Esto diferenciará a la plataforma como una opción confiable y de confianza para los usuarios.
4. **Compromiso con la Sostenibilidad:** La aplicación se comprometerá con prácticas sostenibles en la cadena de suministro, como el uso de materiales reciclados en el embalaje y la entrega, y la promoción de repuestos eco-amigables. Este enfoque diferenciador atraerá a usuarios conscientes del impacto ambiental y destacará la responsabilidad social de la marca.

5. **Experiencia de Usuario Intuitiva y Eficiente:** La plataforma se diseñará para ofrecer una experiencia de usuario superior, con una interfaz intuitiva y funciones de búsqueda avanzada que faciliten la navegación y la búsqueda de repuestos. Esto diferenciará a la aplicación como la opción preferida para los usuarios que valoran la comodidad y la eficiencia.

Al implementar estas estrategias de diferenciación, la App de repuestos automotrices destacará su valor único y se posicionará como líder en el mercado, atrayendo a usuarios y ganando su lealtad a largo plazo.

Presupuesto de Marketing

		Mes1	Mes2	Mes 3	Mes4	Mes5	Mes6	Mes7	Mes8	Mes9	Mes10	Mes11	Mes12	TOTALANU
Media		**$ 436**	**$ 436**	**$ 261**	**$ 261**	**$ 349**	**$ 349**	**$ 349**	**$ 261**	**$ 261**	**$ 327**	**$ 327**	**$ 327**	**$**
NWK	Radio	$ 174	$ 174	$ -	$ -	$ 87	$ 87	$ 87	$ -	$ -	$ 65	$ 65	$	
NWKDigital	Digital	$ 185	$ 185	$ 185	$ 185	$ 185	$ 185	$ 185	$ 185	$ 185	$ 185	$ 185		
NWKWebpage	PFMENWKWebpage	$ 76	$ 76	$ 76	$ 76	$ 76	$ 76	$ 76	$ 76	$ 76	$ 76	$		
PR		**$ 980**	**$ 980**	**$ -**	**$ -**	**$ 980**	**$ -**	**$ 980**	**$ -**	**$ 654**	**$ -**			
WKConsumerPR	ConsumerPR	$ 980	$ 980	$ -	$ -	$ 980	$ -	$ 980	$ -	$ 654	$			
Fees		**$ 54**	**$ 54**	**$ 54**	**$ 54**	**$ 54**	**$ 54**	**$ 54**	**$ 54**	**$**				
WKMediaAgencyFee	MediaAgencyFee	$ 54	$ 54	$ 54	$ 54	$ 54	$ 54	$ 54	$ 54					
Research		**$ -**	**$ -**	**$ -**	**$ -**	**$ -**	**$ -**	**$ -**	**$**					
WKInvestigacion Mercado		$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -						
Production		**$ 109**	**$ 174**	**$ 109**	**$ 109**	**$ 174**	**$ 109**	**$**						
WKMediaProduction	Media Production	$ 109	$ 109	$ 109	$ 109	$ 109	$ 1							
WKConventional Product	Insertos/revistas	$ -	$ 65	$ -	$ -	$ 65	$							
Sponsorship/BTL/Eventos/CRM		**$ 305**	**$ 87**	**$ 305**	**$ 87**	**$**								
NWKSponsorshipsGener	Sponsorships Carreras/Ferias/Otr	$ 218	$ -	$ 218	$ -									
NWKAgenciaBTL		$ 54	$ 54	$ 54	$									
NWKClubes	Karting/Autodromos/Escuelas de c	$ 33	$ 33	$ 3										
SUBTOTAL		**$ 1.885**	**$ 1.732**	**$**										
Visibility		**$**												
WKMaquetas/Exhibidore	Maquetas/Exhibidores/POP													
Eventos														
WKEventos														
WKImpulsaciones														

Tabla 1. *Presupuesto*

Elaboración propia 2024

El presupuesto de marketing se divide en diversas áreas clave, incluyendo publicidad en medios, relaciones públicas, eventos y producción de materiales promocionales. Esta distribución estratégica de recursos busca mejorar la visibilidad y promoción de la marca de manera integral.

6. Estudio Técnico y Modelo de Gestión Organizacional

Localización

En el caso de una aplicación no es necesario la localización ya que al ser una WEB App no tenemos un lugar físico.

Esta aplicación estará disponible de manera inicial para la ciudad de Quito y sus alrededores, como parte del proyecto inicial, posterior a ella se ampliará la oferta del servicio para las principales ciudades del Ecuador.

Operaciones (Mapa de procesos)

1. **Registro y gestión de usuarios:**

- Registro de artesanos mecánicos y talleres.
- Verificación de datos y documentos.
- Clasificación por tipo de usuario (taller, mecánico independiente, etc.).
- Personalización de la experiencia de usuario.

2. **Búsqueda y selección de repuestos:**

- Catálogo de repuestos por marca, modelo, año y tipo de vehículo.
- Búsqueda por palabras clave, código OEM o referencia.
- Filtros por precio, disponibilidad, ubicación y características.
- Comparación de precios y características de diferentes repuestos.
- Visualización de imágenes y información detallada de cada repuesto.

3. **Solicitud y compra de repuestos:**

- Cotización y selección de proveedores.
- Negociación de precios y condiciones de compra.

- Pedido y confirmación de compra.
- Pago en línea o contra entrega.
- Seguimiento del pedido y notificaciones.

4. Gestión de inventario:

- Registro y actualización de stock de repuestos por parte de los proveedores.
- Notificaciones de stock bajo y reabastecimiento.
- Integración con sistemas de gestión de inventario de los proveedores.

5. Logística y entrega:

- Coordinación con empresas de transporte y logística.
- Opciones de entrega a domicilio o en taller.
- Seguimiento en tiempo real del estado del envío.
- Notificaciones de entrega.

6. Soporte y atención al cliente:

- Canal de comunicación para consultas, dudas y reclamos.
- Base de datos de preguntas frecuentes.
- Guías y tutoriales para el uso de la aplicación.
- Soporte técnico y resolución de problemas.

7. Prácticas sostenibles:

- Opciones de repuestos reciclados o remanufacturados.
- Programa de reciclaje de repuestos usados.
- Incentivos para la compra de repuestos ecológicos.

- Información sobre el impacto ambiental de la industria automotriz.

Herramientas y tecnologías:

- Plataforma de desarrollo de aplicaciones móviles (Android, iOS).
- Base de datos centralizada.
- Sistema de gestión de contenido (CMS).
- Sistema de pagos en línea.
- Integración con sistemas de gestión de inventario de proveedores.
- Plataformas de logística y transporte.
- Software de atención al cliente.

Beneficios:

- Eficiencia operativa: Reducción del tiempo de búsqueda y compra de repuestos, optimización de la gestión de inventario y mejora de la logística.
- Desarrollo económico local: Promoción del comercio local entre artesanos mecánicos, talleres y proveedores de repuestos.
- Sostenibilidad: Reducción del impacto ambiental de la industria automotriz mediante la promoción de prácticas sostenibles.

Próximos pasos:

- Definición de los requisitos técnicos y funcionales de la aplicación.
- Diseño de la interfaz de usuario y la experiencia de usuario.
- Desarrollo y pruebas de la aplicación.
- Implementación y lanzamiento de la aplicación.
- Marketing y promoción de la aplicación.
- Monitoreo y evaluación del impacto de la aplicación.

Diseño Organizacional (Organigrama)

El organigrama (ver figura 9) muestra la estructura organizativa de la empresa con los siguientes puestos:

- Gerente General: Es el responsable de la dirección estratégica y operativa de la empresa.
- Director: Es el responsable de un área específica de la empresa, como la producción, las ventas o el marketing.
- Gerente de Operaciones: Es el responsable de la planificación, organización y control de las operaciones de la empresa.
- Gerente Comercial y Marketing: Es el responsable de las actividades de venta y marketing de la empresa.
- Gerente Comercial: Es el responsable de la gestión de las ventas de la empresa.
- Asistente de Gerencias: Es el responsable de brindar apoyo administrativo a las gerencias.
- Asesor Comercial: Es el responsable de brindar asesoramiento y soporte a los clientes de la empresa.

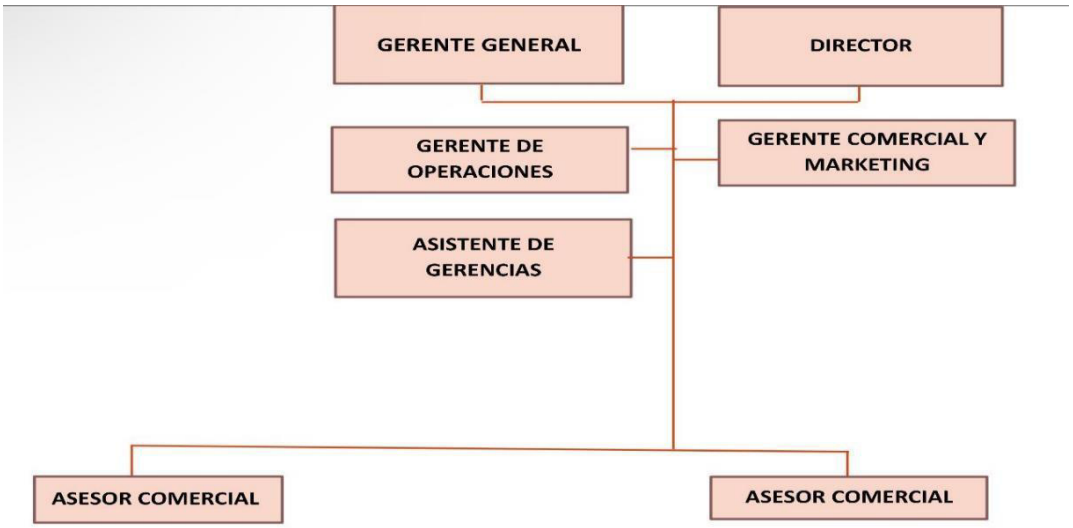
Relaciones jerárquicas:

- El Gerente General es el jefe de la empresa y tiene autoridad sobre todos los demás puestos.
- El director es el jefe de su área específica y tiene autoridad sobre los puestos subordinados a su área.
- Los Gerentes de Operaciones, Comercial y Marketing, y Comercial son jefes de sus áreas específicas y tienen autoridad sobre los puestos subordinados a sus áreas.

- El Asistente de Gerencias no tiene autoridad sobre otros puestos, pero brinda apoyo administrativo a las gerencias.
- Los Asesores Comerciales no tienen autoridad sobre otros puestos, pero brindan asesoramiento y soporte a los clientes de la empresa.

Figura 8.

Organigrama



Fuente: Elaboración propia 2024

Diseño del Proceso Productivo o servicio (Flujograma)

El mapa de proceso de compra de repuestos automotrices en la app describe el flujo de trabajo que un cliente sigue para comprar un repuesto en una aplicación móvil. El proceso se puede dividir en las siguientes etapas:

1. Inicio de la compra:

- El cliente decide comprar un repuesto.
- Abre la aplicación de compra de repuestos.
- Inicia sesión o crea una cuenta (opcional).

2. Búsqueda del repuesto:

- El cliente navega por la lista de repuestos.
- Puede utilizar la función de búsqueda para encontrar repuestos específicos.
- Selecciona un repuesto para obtener más detalles.

3. Compra del repuesto:

- El cliente agrega el repuesto al carrito de compras.
- Gestiona los elementos en el carrito (puede eliminar o modificar la cantidad).
- Si está satisfecho con su selección, procede al pago.
- Ingresa la información de pago.
- Confirma la compra.

4. Seguimiento y soporte:

- El cliente recibe una confirmación de la compra.
- Puede rastrear el estado del pedido.
- Puede acceder a servicios de soporte si es necesario.

5. Finalización de la compra:

- El cliente recibe el repuesto.
- La compra se completa.

Conformación legal

La conformación legal de una empresa en Ecuador implica varios pasos y requisitos.

Representante Legal

Gerente General

Razón Social

ROESPOCASO

Nombre Comercial

ECUT Repuestos y Accesorios

Tipo de Empresa:

Elegir la estructura legal adecuada para la empresa. En Ecuador, las opciones comunes incluyen la Sociedad Anónima (S.A.) o la Sociedad de Responsabilidad Limitada (S.R.L.). También se puede considerar otras formas según las necesidades comerciales.

Reserva de Nombre:

Realizar una reserva de nombre en la Superintendencia de Compañías para asegurar que el nombre que se elija esté disponible. (ECUT REPUESTOS Y ACCESORIOS S.A.S)

Socios:

Juan Daniel Cando Sevilla

María Eugenia Espinosa Silva

Xavier Germán Pogo Vázquez

Ana Lucía Rosero Manosalvas

Felipe Jacobo Sosa Guarderas

Capital Social:

$20,000 dividido en 5 cuotas de $4,000 cada una, aportadas por cada socio.

Apertura del RUC: La empresa ROESPOCASO solicitará la apertura del Registro Único de Contribuyentes (RUC) ante el Servicio de Rentas Internas (SRI) de Ecuador. Este trámite se realizará antes del inicio de operaciones comerciales.

Documentos Constitutivos:

Prepararemos los documentos constitutivos de la empresa, que incluyen los estatutos y el acta de constitución. Estos documentos deben ser notarizados y presentados ante la Superintendencia de Compañías.

Registro en la Superintendencia de Compañías:

Registraremos la empresa en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (Superintendencia de Compañías). Esto implica la presentación de documentos y el pago de tarifas.

Registro Único de Contribuyentes (RUC):

Obtendremos el RUC en el Servicio de Rentas Internas (SRI). Esto te permitirá cumplir con las obligaciones fiscales.

Licencias y Permisos:

Verificaremos si el negocio requiere licencias o permisos adicionales dependiendo de la actividad específica. Esto puede variar según la ubicación y el tipo de empresa.

Inscripción en la Cámara de Comercio:

Realizaremos la inscripción de la empresa en la Cámara de Comercio de Quito, lo cual puede proporcionar beneficios adicionales y oportunidades de networking.

Seguro Social y Laboral:

Registraremos a los empleados en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y cumplir con las obligaciones laborales y de seguridad social.

Apertura de Cuenta Bancaria:

ROESPOCASO abrirá una cuenta bancaria a nombre de la empresa en una institución financiera reconocida en Ecuador. Cada socio será signatario autorizado para operar la cuenta bancaria de la empresa. Los detalles específicos de la cuenta bancaria, incluyendo el banco y el número de cuenta, se proporcionarán cuando se complete la apertura de esta.

Registro Legal: La empresa ROESPOCASO se registrará oficialmente ante la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros de Ecuador, según las leyes y regulaciones comerciales del país. Todos los documentos legales necesarios, incluyendo los estatutos sociales, serán redactados y presentados por un abogado competente para garantizar el cumplimiento legal adecuado.

Libros Contables:

Llevaremos los libros contables obligatorios, según las regulaciones ecuatorianas.

Es importante obtener asesoramiento legal y contable profesional para garantizar que el proceso de conformación se realice correctamente y cumpla con todas las regulaciones vigentes en Ecuador.

7. Evaluación Financiera

Inversión Inicial

Tabla 2:

Inversión inicial

INVERSIONES

a) Equipose Infraestructura

	DETALLE	Cant.	Unitario	TOTAL
1	SERVIDOR	1	$ 2.200,00	$ 2.200,00
2	EQUIPOSDECOMPUTACION	6	$ 800,00	$ 4.800,00
3	RACKSISTEMAREDES	1	$ 1.500,00	$ 1.500,00
4	CELULARES	6	$ 350,00	$ 2.100,00
				$ -
				$ 10.600,00
b)	Capital detrabajo			$ 16.400,00
	INVERSIONTOTAL			**$ 27.000,00**

Fuente: elaboración propia 2024

Nuestro cuadro de inversión refleja la planificación financiera estratégica de nuestro proyecto, asignando $27,000 para equipamiento e infraestructura, así como capital de trabajo. Esta inversión está diseñada para respaldar nuestras operaciones iniciales y facilitar el crecimiento futuro, alineándose con nuestra visión de éxito financiero a largo plazo.

Presupuesto de Ventas

Tabla 3. Presupuesto de ventas

INGRESOS

		año 1				año 2				año 3			
	Mensual	**Q1**	**Q2**	**Q3**	**Q4**	**Q1**	**Q2**	**Q3**	**Q4**	**Q1**	**Q2**	**Q3**	**Q4**
VentaRepuestos	$ 50.000	$ 150.000	$ 154.500	$ 162.225	$ 162.225	$ 170.336	$ 170.336	$ 178.853	$ 178.853	$ 187.796	$ 187.796	$ 197.186	$ 197.186
VentaAccesorios													
N°.Pedidos por dia		25	25	25	25	30	30	30	30	35	35	35	35
N°.Pedidos por periodo		**1.650**	**1.650**	**1.650**	**1.650**	**1.980**	**1.980**	**1.980**	**1.980**	**2.310**	**2.310**	**2.310**	**2.310**
Tarifapormedio deviaje		$ 3,25	$ 3,25	$ 3,25	$ 3,25	$ 3,25	$ 3,25	$ 3,25	$ 3,25	$ 3,25	$ 3,25	$ 3,25	$ 3,25
Ticket promedio venta		$ 91	$ 94	$ 98	$ 98	$ 86	$ 86	$ 90	$ 90	$ 81	$ 81	$ 85	$ 85
FEEVENTADEREPUESTOS	$ 10.000	$ 30.000	$ 30.900	$ 32.445	$ 32.445	$ 37.474	$ 37.474	$ 39.348	$ 39.348	$ 46.949	$ 46.949	$ 49.296	$ 49.296
FEEVENTADEACCESORIOS													
FEETRANSPORTE	20%	$ 1.073	$ 1.073	$ 1.073	$ 1.073	$ 1.287	$ 1.287	$ 1.287	$ 1.287	$ 1.502	$ 1.502	$ 1.502	$ 1.502
ASISTENCIATECNICA				$ 500	$ 500	$ 800	$ 800	$ 1.000	$ 1.000	$ 1.000	$ 1.000	$ 1.000	$ 1.000
SUSCRIPCIONES						$ 300	$ 300	$ 450	$ 450	$ 450	$ 480	$ 480	$ 480
PUBLICIDAD				$ 800	$ 1.200	$ 1.200	$ 1.200	$ 1.500	$ 1.500	$ 1.500	$ 1.500	$ 1.500	$ 1.500
TOTALINGRESOS	**$ 10.000**	**$ 31.073**	**$ 31.973**	**$ 34.818**	**$ 35.218**	**$ 41.061**	**$ 41.061**	**$ 43.585**	**$ 43.585**	**$ 51.400**	**$ 51.430**	**$ 53.778**	**$ 53.778**
Promedio mes		$ 10.358	$ 10.658	$ 11.606	$ 11.739	$ 13.687	$ 13.687	$ 14.528	$ 14.528	$ 17.133	$ 17.143	$ 17.926	$ 17.926
			3%	9%	1%	17%	0%	6%	0%	18%	0%	5%	0%

Fuente: Elaboración propia 2024

Nuestro cuadro de ingresos muestra un crecimiento constante durante los tres años de operación, impulsado principalmente por las ventas de repuestos automotrices. Proyectamos un promedio mensual de $10,358 en el primer año, aumentando a $17,926 en el tercer año. Además de las ventas de repuestos, también generaremos ingresos por tarifas de servicio, transporte, asistencia técnica y publicidad. Esperamos un aumento del 17% en los ingresos totales durante el primer trimestre del tercer año, demostrando una estrategia sólida para el crecimiento continuo de nuestro negocio.

Punto de Equilibrio

Figura 9.

Punto de Equilibrio

PUNTODEEQUILIBRIO

TERCEROS	Promedio Mensual
VentaRepuestos	$ 58.202,35
VentaAccesorios	$ -
Delivery	$ 1.904,71
	$ 60.107,06
FEEVENTADEREPUESTOS	$ 11.640
FEEVENTADEACCESORIOS	$ -
FEETRANSPORTE	$ 381
ASISTENCIATECNICA	$ 212
SUSCRIPCIONES	$ 84
PUBLICIDAD	$ 331
TOTALINGRESOS	**$ 12.648**

	Total proyecto	Promedio Mensual
Costosfijos+costosvariabes	$ 455.317	**$ 12.648**

El punto de equilibrio se calcula con la fórmula:

$$\boldsymbol{PE}: Ingresos\ Totales = Costos\ Fijos + Costos\ Variables$$

$$\boldsymbol{PE}: 12.648 = \boldsymbol{12.648}$$

El punto de equilibrio mensual se alcanza cuando los ingresos totales igualan los costos totales. Los ingresos mensuales provienen de tarifas por venta de repuestos, tarifas de transporte y otros ingresos adicionales, con 12.648 dólares. Por otro lado, los costos fijos y variables del proyecto también ascienden a $12,648 mensuales. Al lograr este equilibrio, garantizamos una operación financiera estable y sostenible para nuestro negocio.

Estados Financieros

Tabla 4. Estado de flujo de caja

FLUJODEEFECTIVO

			año1				año2				año3			
		Periodo0	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
a.- Ingresos														
Fee Venta de Repuestos			30.000	30.900	32.445	32.445	37.474	37.474	39.348	39.348	46.949	46.949	49.296	49.296
Fee Transporte			1.073	1.073	1.073	1.073	1.287	1.287	1.287	1.287	1.502	1.502	1.502	1.502
Asistencia Tecnica			0	0	500	500	800	800	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
Suscripciones			0	0	0	0	300	300	450	450	450	480	480	480
Publicdad			0	0	800	1.200	1.200	1.200	1.500	1.500	1.500	1.500	1.500	1.500
Participacion Socio Privado			**31.073**	**31.973**	**34.818**	**35.218**	**41.061**	**41.061**	**43.585**	**43.585**	**51.400**	**51.430**	**53.778**	**53.778**
b.- Costos y gastos														
Nómina + Beneficios			28.079	28.079	28.079	28.079	29.217	29.217	29.217	29.217	30.401	30.401	30.401	30.401
Plan Celular			270	270	270	270	276	276	276	276	281	281	281	281
Internet			150	150	150	150	153	153	153	153	156	156	156	156
Servicios			75	75	75	75	77	77	77	77	78	78	78	78
Licencias - Software			75	75	75	75	77	77	77	77	78	78	78	78
Suministros			75	75	75	75	77	77	77	77	78	78	78	78
Uniformes			45	45	45	45	46	46	46	46	47	47	47	47
Mantenimineto IT			150	150	150	150	153	153	153	153	156	156	156	156
Primas de Seguro			300	300	300	300	306	306	306	306	312	312	312	312
Gastos de Viaje			900	900	900	900	919	919	919	919	937	937	937	937
Costo de marketing			5.000	5.000	5.000	5.000	5.105	5.105	5.105	5.105	5.207	5.207	5.207	5.207
Imprevistos			466	480	522	528	616	616	654	654	771	771	807	807
Total costos y gastos de operación			**35.585**	**35.599**	**35.641**	**35.647**	**37.021**	**37.021**	**37.059**	**37.059**	**38.503**	**38.504**	**38.539**	**38.539**
EBITDA			**-4.513**	**-3.626**	**-824**	**-430**	**4.040**	**4.040**	**6.526**	**6.526**	**12.897**	**12.927**	**15.239**	**15.239**
c.- Impuestos y PTU														
PTU	15%		0	0	0	0	436	443	822	828	1.791	1.802	2.153	2.153
Impuesto a la renta	25%		0	0	0	0	727	738	1.370	1.380	2.984	3.003	3.589	3.589
Total Impuestos y PTU			**0**	**0**	**0**	**0**	**1.164**	**1.180**	**2.191**	**2.209**	**4.775**	**4.805**	**5.742**	**5.742**
Total costos y gastos sin depreciaciones			**35.585**	**35.599**	**35.641**	**35.647**	**38.184**	**38.201**	**39.250**	**39.267**	**43.278**	**43.309**	**44.281**	**44.281**
d.- Flujo Financiero														
Inversion Equipos	-10.600													
Aporte de capital	12.000													
Credito Bancario	15.000													
Pago capital prestamo Bancario			1.322	1.359	1.396	1.435	1.475	1.516	1.558	1.601	1.646	1.691	0	0
Pago i antereses Prestamo Bancario			400	364	326	287	247	207	164	121	77	31	0	0
Total Flujo Financiero	**16.400**		**1.723**	**1.723**	**1.723**	**1.723**	**1.723**	**1.723**	**1.723**	**1.723**	**1.723**	**1.723**	**0**	**0**
FLUJO ACUMULADO	**16.400**		**10.165**	**4.816**	**2.270**	**117**	**1.271**	**2.409**	**5.021**	**7.616**	**14.016**	**20.415**	**29.912**	**39.408**

Fuente: Elaboración propia 2024

El flujo acumulado al final del tercer año muestra un saldo positivo de $39,408, indicando una situación financiera sólida y un crecimiento constante del negocio.

Tabla 5. Estado de pérdidas y ganancias

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS		año 1				año 2				año 3				
a) Ingresos	Mensual	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	
Fee Venta de Repuestos		$30.000	$30.900	$32.445	$32.445	$37.474	$37.474	$39.348	$39.348	$46.949	$46.949	$49.296	$49.296	
Fee Venta de Acccesorios		$0	$0	$0	$0	$0	$0	$0	$0	$0	$0	$0	$0	
Fee Transporte		$1.073	$1.073	$1.073	$1.073	$1.287	$1.287	$1.287	$1.287	$1.502	$1.502	$1.502	$1.502	
Asistencia Tecnica		$0	$0	$500	$500	$800	$800	$1.000	$1.000	$1.000	$1.000	$1.000	$1.000	
Suscripciones		$0	$0	$0	$0	$300	$300	$450	$450	$450	$480	$480	$480	
Publicdad		$0	$0	$800	$1.200	$1.200	$1.200	$1.500	$1.500	$1.500	$1.500	$1.500	$1.500	
TOTAL INGRESOS		**$31.073**	**$31.973**	**$34.818**	**$35.218**	**$41.061**	**$41.061**	**$43.585**	**$43.585**	**$51.400**	**$51.430**	**$53.778**	**$53.778**	$512.758
		$10.358	$10.658	$11.606	$11.739	$13.687	$13.687	$14.528	$14.528	$17.133	$17.143	$17.926	$17.926	
b) Costos y gastos de operación														
Nómina + Beneficios	$ 9.360	$28.079	$28.079	$28.079	$28.079	$29.217	$29.217	$29.217	$29.217	$30.401	$30.401	$30.401	$30.401	
Plan Celular	$ 90	$270	$270	$270	$270	$276	$276	$276	$276	$281	$281	$281	$281	
Internet	$ 50	$150	$150	$150	$150	$153	$153	$153	$153	$156	$156	$156	$156	
Servicios	$ 25	$75	$75	$75	$75	$77	$77	$77	$77	$78	$78	$78	$78	
Licencias - Software	$ 25	$75	$75	$75	$75	$77	$77	$77	$77	$78	$78	$78	$78	
Suministros	$ 25	$75	$75	$75	$75	$77	$77	$77	$77	$78	$78	$78	$78	
Uniformes	$ 15	$45	$45	$45	$45	$46	$46	$46	$46	$47	$47	$47	$47	
Mantenimineto IT	$ 50	$150	$150	$150	$150	$153	$153	$153	$153	$156	$156	$156	$156	
Primas de Seguro	$ 100	$300	$300	$300	$300	$306	$306	$306	$306	$312	$312	$312	$312	
Gastos de Viaje	$ 300	$900	$900	$900	$900	$919	$919	$919	$919	$937	$937	$937	$937	
Plataformas Delivery	$ -	$0	$0	$0	$0	$0	$0	$0	$0	$0	$0	$0	$0	
Costo de marketing	$ 1.667	$5.000	$5.000	$5.000	$5.000	$5.105	$5.105	$5.105	$5.105	$5.207	$5.207	$5.207	$5.207	
Imprevistos	1,5%	$466	$480	$522	$528	$616	$616	$654	$654	$771	$771	$807	$807	
TOTAL COSTOS Y GASTOS DE OPERACION		**$35.585**	**$35.599**	**$35.641**	**$35.647**	**$37.021**	**$37.021**	**$37.059**	**$37.059**	**$38.503**	**$38.504**	**$38.539**	**$38.539**	$444.717
		$11.862	$11.866	$11.880	$11.882	$12.340	$12.340	$12.353	$12.353	$12.834	$12.835	$12.846	$12.846	
c) Amortizacion - Depreciaciones														
Amortizacion Inversiones	$ 294	$883	$883	$883	$883	$883	$883	$883	$883	$883	$883	$883	$883	
Depreciaciones														
TOTAL DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIO		**$883**	**$883**	**$883**	**$883**	**$883**	**$883**	**$883**	**$883**	**$883**	**$883**	**$883**	**$883**	$10.600
d) Gastos Financieros														
Interes prestamos bancarios		$400	$364	$326	$287	$247	$207	$164	$121	$77	$31	$0	$0	
Otros														
TOTAL GASTOS FINANCIEROS		**$400**	**$364**	**$326**	**$287**	**$247**	**$207**	**$164**	**$121**	**$77**	**$31**	**$0**	**$0**	$2.225
Utilidad antes de impuestos y particiapcio		**$-5.796**	**$-4.873**	**$-2.033**	**$-1.600**	**$2.910**	**$2.950**	**$5.478**	**$5.522**	**$11.937**	**$12.012**	**$14.355**	**$14.355**	**$55.216**

Fuente: Elaboración propia 2024

La utilidad antes de impuestos y participaciones muestra una tendencia positiva a lo largo de los tres años, lo que sugiere una salud financiera en crecimiento para el negocio. Este resultado indica una capacidad de generar ganancias consistentes y un potencial para la rentabilidad a largo plazo.

Indicadores Financieros (VAN - TIR - Periodo de recuperación)

Figura10.

Indicadores Financieros

INDICESFINANCIEROS	3años
Tasa de descuento	12,17%
Inversion Inical	$ 12.000,00
VNA	$2.178,97
TIR%	**16,2%**

Los índices financieros muestran una Tasa Interna de Retorno (TIR) del 16.2%, lo que indica la rentabilidad del proyecto en relación con la tasa de descuento del 12.17%. Además, la Valor Neto Actual (VNA) de $2,178.97 sugiere que el proyecto generará un valor adicional significativo en comparación con la inversión inicial de $12,000. Estos indicadores financieros son prometedores y respaldan la viabilidad económica del proyecto a lo largo de los tres años.

3. Periodo de Recuperación (Payback)

Figura 11.

Payback

		año1				año2				año3			
PAYBACK		Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Periodos		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
FlujoPeriodo		-6.235,17	-5.348,67	-2.546,35	-2.152,35	1.153,99	1.137,62	2.612,29	2.595,00	6.399,71	6.399,17	9.496,58	9.496,58
C.F. PayBack	-12.000,00	-18.235,17	-23.583,84	-26.130,19	-28.282,53	-27.128,54	-25.990,92	-23.378,63	-20.783,63	-14.383,93	-7.984,76	1.511,82	11.008,40
PayBackAños		-	-	-	-	-	-	-	-	-	2,71	2,71	-

El período de recuperación (Payback) del proyecto se alcanza en aproximadamente 2.71 años, lo que indica que la inversión inicial de $12,000 será recuperada en ese período. Esto sugiere una recuperación rápida de la inversión y una estabilidad financiera a largo plazo para el proyecto.

8. Conclusiones y Recomendaciones

La creación de una aplicación móvil para la venta de repuestos para vehículos en la ciudad de Quito es una oportunidad bastante interesante para emprender en el sector automotriz. Al iniciar el proyecto realizamos un análisis de mercado para evaluar la viabilidad y la demanda que tenía en el mercado.

Conclusiones:

- Viabilidad Financiera: Los cálculos de la TIR, el VAN y el periodo de recuperación indican que el proyecto es financieramente viable. La TIR del 16.33% supera la tasa de descuento requerida, el VAN positivo de $181,423.18 USD muestra que el proyecto agrega valor y el periodo de recuperación de aproximadamente 3 años y 2 meses indica que la inversión inicial se recupera en un período razonable.
- Potencial de Crecimiento: La proyección de los flujos de efectivo muestra un aumento constante en las utilidades netas a lo largo de los 5 años, lo que sugiere un potencial de crecimiento sólido para el negocio.
- Impacto Positivo en el Mercado: La aplicación de repuestos automotrices aborda una necesidad real en el mercado y ofrece beneficios significativos tanto para los usuarios como para los proveedores de repuestos, lo que puede resultar en una adopción amplia y una contribución positiva a la economía local y al sector automotriz.

Recomendaciones:

- Monitoreo Continuo: Es importante monitorear continuamente los resultados financieros y operativos del proyecto para identificar cualquier desviación de los objetivos y tomar medidas correctivas según sea necesario.

- Estrategias de Marketing: Se deben implementar estrategias de marketing efectivas para aumentar la conciencia y la adopción de la aplicación entre los usuarios y los proveedores de repuestos. Esto puede incluir campañas publicitarias, promociones especiales y colaboraciones con empresas del sector automotriz.

- Mejora Continua: Se debe enfocar en la mejora continua de la aplicación y los servicios ofrecidos para mantener la competitividad en el mercado. Esto puede incluir actualizaciones de la plataforma, expansión de la gama de repuestos disponibles y la incorporación de nuevas características basadas en las necesidades y comentarios de los usuarios.

- Sostenibilidad: Se deben explorar oportunidades para mejorar las prácticas sostenibles en la cadena de suministro, como la promoción de repuestos reciclados o remanufacturados, y la implementación de programas de reciclaje de repuestos usados. Esto no solo puede tener un impacto positivo en el medio ambiente, sino también mejorar la imagen de la marca y atraer a usuarios conscientes del impacto ambiental.

9. Bibliografía o ReferenciasReferencias

Aguirre, M., Álvarez, J., & Zurita, C. (2019). Estrategias de Marketing y posicionamiento de marca para el sector artesanal textil. *CIENCIAMATRIA, 5*(1), 245-270.

Amaguaña, V. (2020). *Diseño de un plan de marketing para aumentar la participación en el mercado automotriz de la empresa "Autopartes World" dedicada a la venta de repuestos automotrices en el sector norte del distrito metropolitano de quito en el año 2019.* Obtenido de https://dspace.cordillera.edu.ec/bitstream/123456789/5646/1/12-MKT-19-20-0802995886%C2%A0.pdf

Bello, E. (. (7 de Febrero de 2022). *Las 5 fuerzas de Porter: Qué son, ejemplos y cómo aplicarlo a tu negocio.* . Obtenido de IEBE. : https://www.iebschool.com/blog/las-5-fuerzas-porter-marketing-digital/

Calero, L. (2022). *Marketing digital y el posicionamiento basado en la tipología de las personas en la empresa "Anderson Jeans" del cantón Pelileo, provincia de Tungurahua.*

Campo, N. C., Marcano, A. P., & Hidalgo, J. O. (2021). Marketing verde en Pymes comercializadoras y distribuidoras de artesanía Wayúu. . *Desarrollo Gerencial, 13*(1), 1-22.

David, F. (2013). *Conceptos administración estratégica (14a ed.).* . México, DF:.

Duarte, W. D., Nacipucha, N. S., & Estrada, J. C. (2021). Marketing de contenidos y decisión de compra de los consumidores Generación Z en Ecuador. . *Eca Sinergia, 12(2),* , 25-37.

Durán, N., Murrieta, J., García, M., García, J., Obando, J., & Fernández, J. (2021). *Plan De Marketing Turístico En Hoteles De Tampico, Mex.* Palibrio.

Escobar Merino, L. M. (2019). *Gestión administrativa y desarrollo organizacional de las Mypes en el rubro textil, del distrito de los Olivos, 2018.*

Fernández Cueria, N., Pérez Ricardo, E. D., Medina Labrada, J. R., Coronado Provance, K. Z., & Feria Velázquez, F. F. (2022). Gestión del marketing digital en organizaciones turísticas. *Visión de futuro, 26*(2), 188-210. doi:http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1668-87082022000200188&script=sci_arttext

Fernández, K. (2017). *Plan de Marketing Digital para la Empresa Frío Mundo Automotriz Ubicada en el Sector Norte Ciudad de Quito.* Obtenido de https://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/1441/1/UISRAEL-EC-ADME-378.242-2017-031.pdf

González, A., & Ortiz, A. (2019). Las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) en México: Análisis del proceso de adopción y sus implicaciones. . *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 111-131.

Jose, K., & Galarza, H. (2020). *Diseño de estrategias para incrementar las ventas de repuestos automotrices de la importadora Tomebamba SA (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administración).* Obtenido de http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/50604/1/Dise%C3%B1o%20de%

20estrategias%20para%20incrementar%20las%20ventas%20de%20repuestos%20de%20la%20Importadora%20Tomebamba%20S.A%20JOSE%20Y%20GALARZA%20Tutor%20Remberto%20Lopez.pdf

Licari, S. (11 de Octubre de 2022). *Análisis PESTEL: qué es, cómo se hace y ejemplos útiles.* . Obtenido de Hubspot. : https://blog.hubspot.es/marketing/crear-analisis-pestel.

López, C., & Martínez, J. (2019). Estrategias de gestión financiera para la optimización del capital de trabajo en empresas manufactureras. . *Revista de Administración y Economía*, 115-134.

Luque, F., Lozano, L., & Quiroz, A. (2018). Importancia de las técnicas del marketing digital. . *RECIMUNDO: Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento, , 2*(1), 764-783.

Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas. . *Revista Científica Dominio de las Ciencias.* doi:file:///C:/Users/sarangoj/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeLaGestionAdministrativaParaLaInnovaci-63258

Pasquel, D. A., Dutan, J. G., & Sharup, M. M. (2021). El impacto de la crisis sanitaria COVID-19 en la administración de las organizaciones de Economía Popular y Solidaria. Killkana sociales:. *Revista de Investigación Científica,*, 17-22.

Raffino, M. (2020). *¿Qué es gestión administrativa?* Obtenido de https://es.scribd.com/document/453488307/Gestion-Administrativa-Concepto-funciones-y-caracteristicas.

Robbins, S., & Coulter, M. (2015). *Administración (8a ed.).* México, DF:: Pearson.

Romero, M., & Silva Robalino, C. A. (2018). *La gestión administrativa de la cooperativa ecuador ejecutivo y sus efectos en su desarrollo organizacional en la ciudad de Riobamba en el periodo 2015-2016.*

Russell, S., & Norving, P. (1994). Artificial Intelligence. A Modern Approach. Englewood Cliffs.

Soledispa, X., Pionce, J., & Sierra, M. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Revista Científica Dominio de las Ciencias.* doi:file:///C:/Users/sarangoj/Downloads/Dialnet-LaGestionAdministrativaFactorClaveParaLaProductivi-8383391.pdf.

Tapia Hermida, L. X., & Cisneros Parra, P. A. (2022). *La gestión administrativa y el desarrollo organizacional de AUTOCENTER de la Ciudad de Riobamba – Ecuador.*

Urrunaga Pincay, N. F. (2015). *Análisis de la gestión administrativa y su incidencia en el desarrollo organizacional de la comuna San Miguel, del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2015.*

10. Anexos

Árbol de problemas

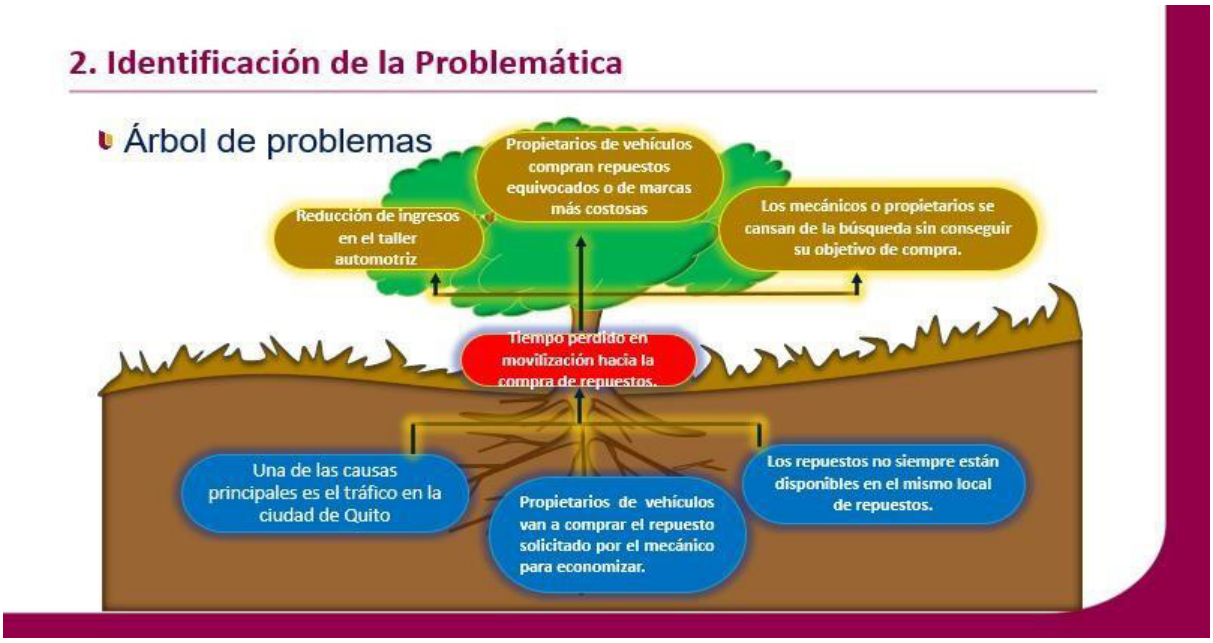


Figura 12. Árbol del problema

Fuente: Elaboración propia 2024

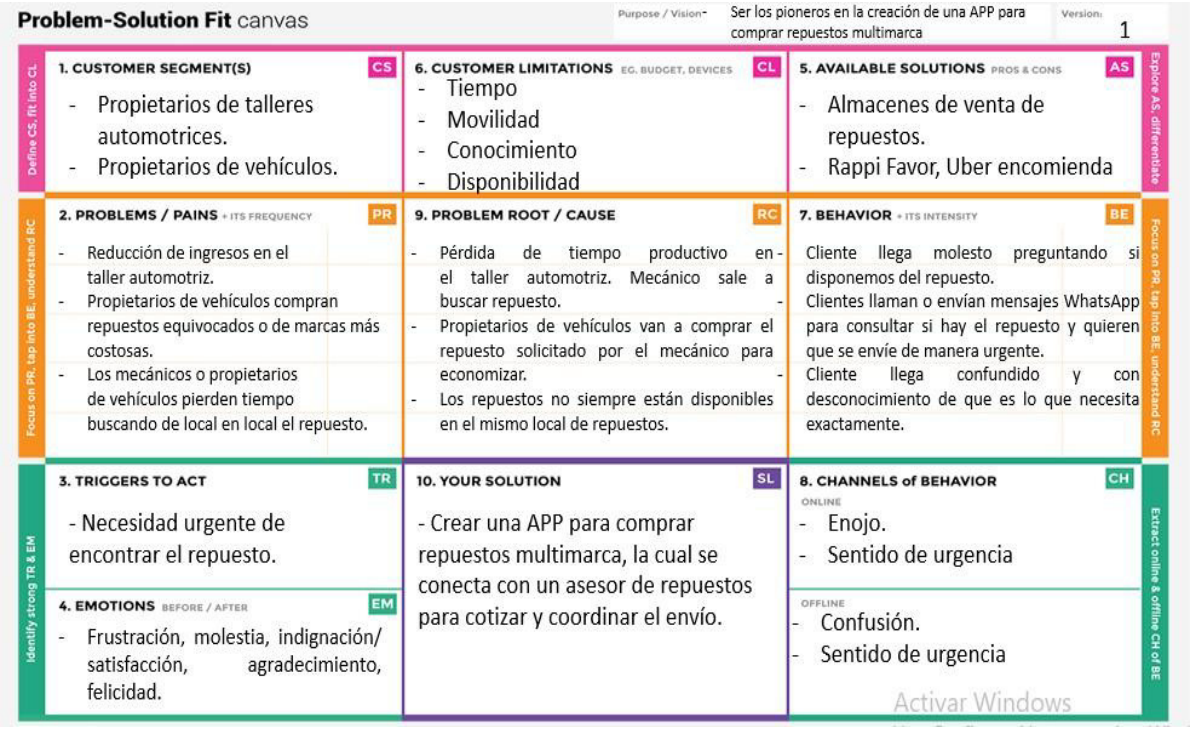


Figura *13.* *Problem solution fit*

Fuente: Elaboración propia 2024

Lienzo Lean CANVAS

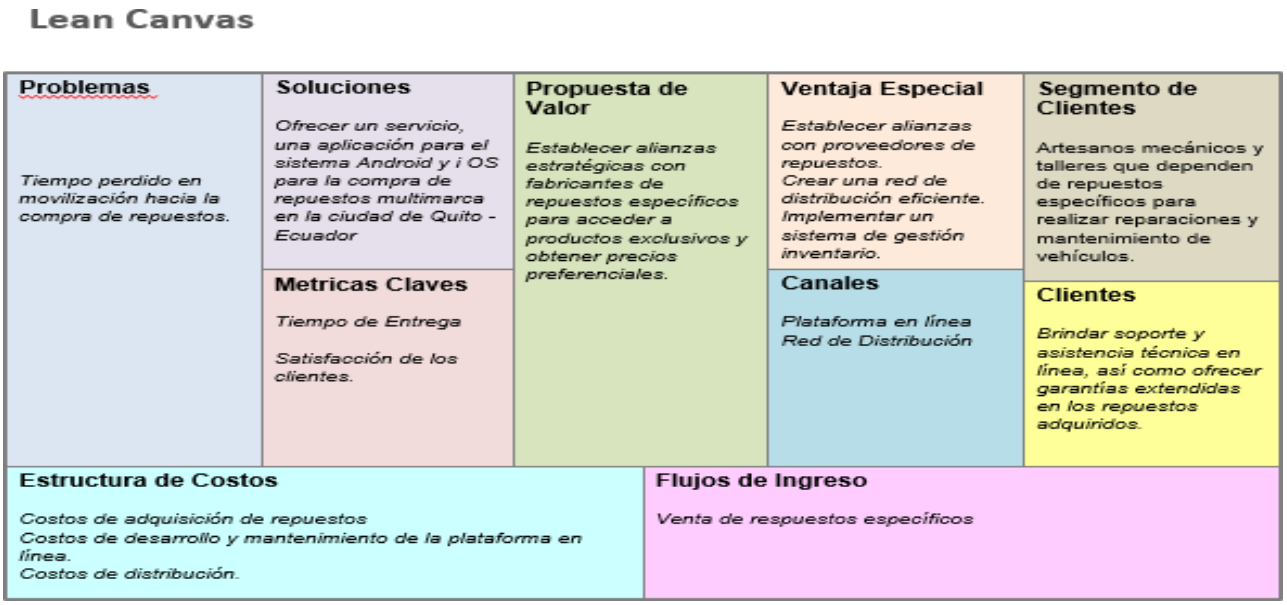


Figura 14. *Lienzo Canvas*

Fuente: Elaboración propia 2024

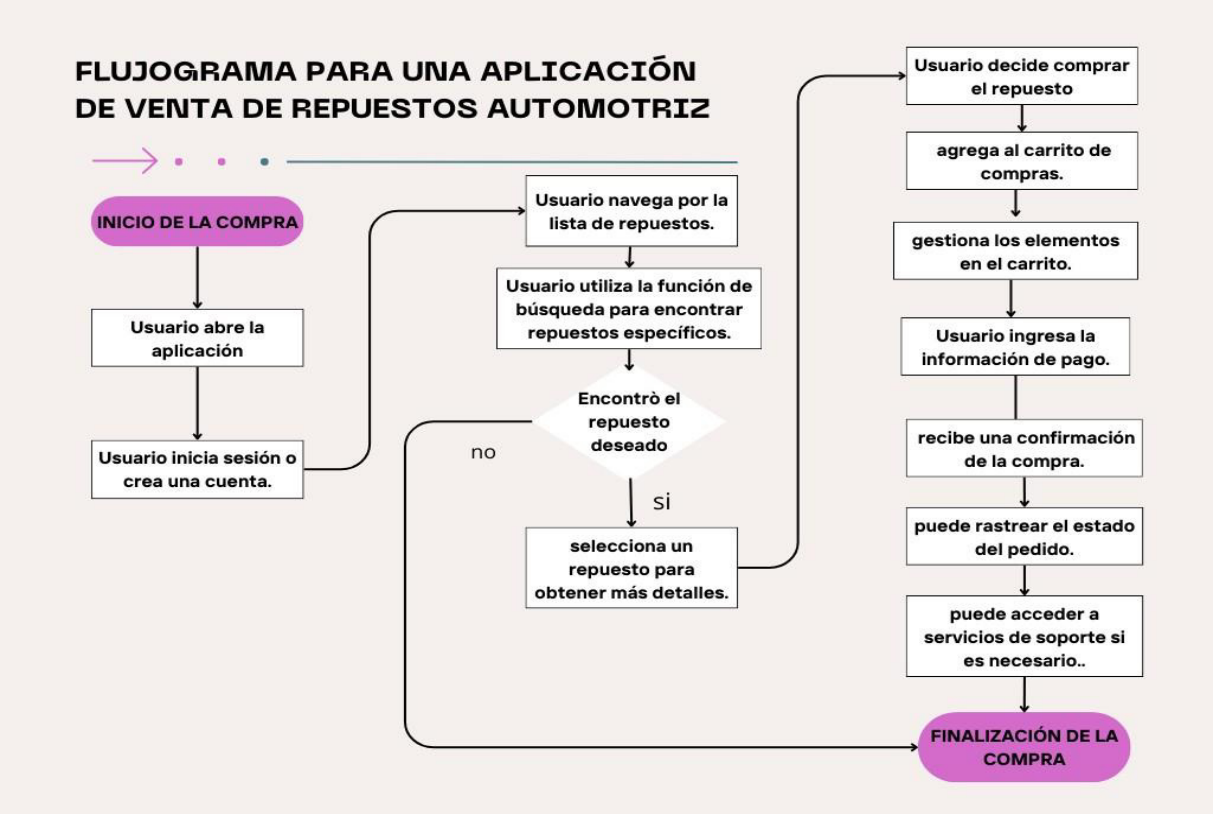
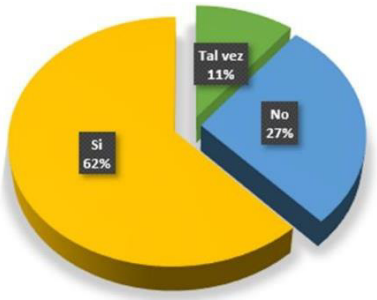


Figura 155. *Mapa de proceso*

Fuente: Elaboración propia 2024

ENCUESTAS

1. **¿Estaría interesado en comprar repuestos a través de una App?**



2. **¿Qué opina de la conveniencia de una app para la venta de repuestos de vehículos en Quito?**

Considero que una app para la venta de repuestos de vehículos en Quito sería muy conveniente, ya que facilitaría el proceso de búsqueda y compra de repuestos.

3. **¿Utilizarías una app para comprar repuestos para tu vehículo en Quito?**

Sí, definitivamente utilizaría una app para comprar repuestos para mi vehículo en Quito, siempre y cuando sea segura y confiable.

4. **¿Qué características consideras más importantes en una app de este tipo?**

Las características más importantes para mí serían la facilidad de búsqueda de repuestos, la seguridad en las transacciones y la variedad de productos disponibles.

5. **¿Te preocupa la seguridad al realizar compras de repuestos a través de una app?**

Sí, la seguridad es una preocupación importante para mí al realizar compras a través de una app. Sería fundamental que la app garantice la seguridad de mis datos y transacciones.

6. **¿Qué servicios adicionales te gustaría encontrar en una app de venta de repuestos de vehículos?**

Me gustaría encontrar servicios de asesoramiento técnico, recomendaciones personalizadas de repuestos y seguimiento de pedidos en tiempo real.

7. **¿Crees que una app de este tipo facilitaría la búsqueda y compra de repuestos para vehículos en la ciudad de Quito?**

Sí, definitivamente creo que una app de este tipo facilitaría la búsqueda y compra de repuestos para vehículos en la ciudad de Quito.

8. **¿Estarías dispuesto/a a descargar y utilizar una app para la compra de repuestos de vehículos en Quito?**

Sí, estaría dispuesto/a a descargar y utilizar una app para la compra de repuestos de vehículos en Quito, siempre y cuando cumpla con mis expectativas de seguridad y confiabilidad.

9. **¿Qué aspectos consideras que podrían mejorar la experiencia de compra de repuestos a través de una app?**

Creo que la integración de herramientas de búsqueda avanzada, la posibilidad de ver reseñas de productos y una atención al cliente eficiente podrían mejorar la experiencia de compra de repuestos a través de una app.

10. **¿Qué es lo que más prioriza la calidad o el precio?**

Pienso que se puede priorizar la calidad, buscando repuestos duraderos y confiables para sus vehículos, mientras que otras pueden priorizar el precio, buscando opciones más económicas.

11. **¿Consideras que una app para la venta de repuestos de vehículos sería conveniente en la ciudad de Quito?**

Sí

No

No estoy seguro/a

12. ¿Estarías dispuesto/a a utilizar una app para comprar repuestos para tu vehículo en Quito?

Sí

No

Tal vez

13. ¿Qué características consideras más importantes en una app de este tipo? (Selecciona todas las que apliquen)

Facilidad de búsqueda de repuestos

Seguridad en las transacciones

Variedad de productos disponibles

Servicios de asesoramiento técnico

Seguimiento de pedidos en tiempo real

Otro (especificar)

14. ¿Te preocupa la seguridad al realizar compras de repuestos a través de una app?

Sí

No

No estoy seguro/a

15. ¿Qué aspectos consideras que podrían mejorar la experiencia de compra de repuestos a través de una app? (Selecciona todas las que apliquen)

Integración de herramientas de búsqueda avanzada

Posibilidad de ver reseñas de productos

Atención al cliente eficiente

Otro (especificar)

16. ¿Estás interesado en utilizar una aplicación para comprar repuestos en la ciudad de Quito?

Si

No

17. ¿Qué marcas de automóviles necesitas repuestos en Quito?

Toyota

Nissan

Chevrolet

Honda

Mazda

18. ¿Qué tipo de repuestos sueles buscar en la ciudad de Quito?

19. ¿Cuántos minutos estás dispuesto a esperar para que tus repuestos sean entregados en la ciudad de Quito?

15

30

45

60

20. ¿Te gustaría recibir notificaciones en tu celular cuando tus repuestos estén listos para ser entregados en Quito?

Sí

No