

**Creación de una empresa automotriz orientada al mantenimiento preventivo y correctivo  
de los vehículos en la ciudad de Bucaramanga**

**Laura Ximena Pérez Peñaranda**

**Trabajo de grado para optar el título de Ingeniera Industrial**

**Director**

**Eduwin Andrés Flórez Orejuela**

**Magister en Administración**

**Universidad Santo Tomás, Bucaramanga**

**División de Ingenierías**

**Facultad de Ingeniería Industrial**

**2023**

### **Dedicatoria**

Dedico éste y todos mis proyectos principalmente a Dios; quien es mi fuente de inspiración para alcanzar mis metas con excelencia y compromiso, a mi familia por su apoyo y motivación constante para seguir adelante y siempre dar lo mejor de mi para lograr mis objetivos, a mi amado esposo por su respaldo incondicional y permanente, finalmente y no menos importante; a mi precioso hijo Emmanuel, que aún sin haber llegado a mi vida, ya era mi motor para luchar sin límites en pro de lograr el objetivo de obtener el título de Ingeniera Industrial.

### **Agradecimientos**

A Dios porque por su amor y fidelidad hoy puedo celebrar con felicidad el hecho de terminar un ciclo de vida muy importante para mí obteniendo el título de Ingeniera Industrial.

A mi esposo porque gracias a su amor y respaldo incondicional en este proyecto, hemos logrado con éxito la creación y ejecución de nuestra empresa Check Motors.

A mi padre quien ha sido mi ejemplo de tenacidad, trabajo constante y quien me ha enseñado a trabajar dignamente a través del amor por la industria automotriz.

A mi madre por su amor, sus sabios consejos, sus oraciones y su incondicionalidad para que yo pudiera dedicar el tiempo necesario a mis compromisos académicos.

A mi hermana; mi compañera de extensas noches de estudio y difíciles madrugadas a quien amo y admiro profundamente, gracias por siempre motivarme a ser mejor cada día, por aconsejarme en elegir ésta hermosa carrera y ser la siempre la primera persona en creer en mí.

A mis compañeros de estudio, especialmente a Melissa Garatejo y Mayra Pira, quienes se convirtieron en hermanas en el transcurso de este proceso académico; gracias por la amistad que me brindan, por siempre presionarme a ser puntual y por trabajar en equipo conmigo, porque juntas sabíamos que trabajar y estudiar al mismo tiempo era complicado, pero no imposible. Lo Logramos.

A mis profesores de la facultad de Ingeniería Industrial, por la paciencia, el tiempo dedicado y el amor con el que me transmitieron sus conocimientos, los cuales hoy en día han sido fundamentales para el desarrollo de mi vida profesional.

## Tabla de Contenido

Introducción .....	18
1. Creación de una empresa automotriz orientada al mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos en la ciudad de Bucaramanga .....	20
1.1 Descripción del problema .....	20
1.1.1 Formulación del problema.....	21
1.2 Justificación.....	21
1.3 Alcance.....	22
1.4 Objetivos .....	23
1.4.1 Objetivo general .....	23
1.4.2 Objetivos específicos .....	23
2. Plan de negocios .....	23
2.1 Estudio de mercados .....	23
2.1.1 Definición del problema. ....	23
2.1.2 Definición del servicio. ....	24
2.1.3 Análisis previo de la situación actual. ....	24
2.1.3.1 Análisis interno.....	24
2.1.3.2 Análisis externo .....	25
2.1.3.2.1 Análisis del sector. ....	25
2.1.3.2.2 Conformación de la competencia.....	26
2.1.3.3 Contexto interno y externo. ....	27
2.1.3.3.1 PEST. ....	27
2.1.3.3.2 Cinco fuerzas de Porter. ....	30

2.1.3.3 DOFA.....	33
2.1.4 Objetivos del estudio de mercado.....	34
2.1.4.1 Objetivo general.....	34
2.1.4.2 Objetivos específicos.....	34
2.1.5 Mercado objetivo.....	34
2.1.6 Ficha técnica.....	35
2.1.7 Tabulación, presentación y análisis de resultados.....	37
2.1.7.1 Estimación de la demanda.....	49
2.1.7.2 Proyección de la demanda.....	50
2.1.8 Diseño de la estrategia de mercado.....	52
2.1.8.1 Precio.....	52
2.1.8.1.1 Análisis de precios de la competencia.....	52
2.1.8.1.2 Estrategias de fijación de precios.....	53
2.1.8.1.3 Publicidad y promoción.....	54
2.1.8.2 Producto.....	56
2.1.8.2.1 Posicionamiento del producto.....	56
2.2 Estudio técnico.....	56
2.2.1 Sistema de distribución y/o comercialización.....	56
2.2.2 Tamaño del proyecto.....	57
2.2.2.1 Factores que condicionan el tamaño.....	57
2.2.3 Descripción el servicio.....	58
2.2.4 Descripción de Insumos.....	63
2.2.5 Descripción de Insumos.....	64

2.2.5.1 Maquinaria.....	64
2.2.5.2 Equipos de oficina.....	69
2.2.6 Capacidad instalada.....	70
2.2.7 Localización.....	73
2.3 Estudio administrativo y jurídico legal.....	76
2.3.1 Modelo administrativo.....	76
2.3.1.1 Cultura organizacional.....	76
2.3.1.1.1 Misión.....	76
2.3.1.1.2 Visión.....	76
2.3.1.1.3 Objetivo del negocio.....	77
2.3.1.1.4 Valores de la empresa.....	77
2.3.1.1.5 Recursos humanos.....	78
2.3.2 Aspectos institucionales, legales y jurídicos.....	92
2.3.2.1 Políticas sectoriales del gobierno.....	92
2.3.2.1.1 Apoyo a las MIPYMES.....	92
2.3.2.2 Controles de intervención estatal.....	92
2.3.2.3 Constitución y formalización.....	92
2.3.2.4 Definiciones de la naturaleza jurídica.....	94
2.4 Estudio financiero.....	95
2.4.1 Proyección precio de venta.....	95
2.4.2 Proyección costos.....	96
2.4.3 Gastos operacionales.....	96
2.4.4 Inversiones.....	97

2.4.5 Estado de resultados .....	97
2.4.6 Balance general .....	98
2.4.7 Flujo de caja .....	99
2.4.8 Supuestos operativos.....	100
2.4.9 Indicadores financieros proyectados .....	101
2.4.9.1. Razón corriente.....	101
2.4.9.2 Prueba acida.....	101
2.4.9.3 Rentabilidad neta.....	101
2.4.10 Criterios de decisión.....	102
2.4.10.1 VAN (Valor Actual Neto).....	102
2.5 Estudio ambiental.....	102
2.5.1 Evaluación del impacto ambiental.....	103
2.5.2 Estrategias para reducir el impacto ambiental.....	103
2.5.2.1 Vertidos.....	104
2.5.2.2 Emisiones.....	105
2.5.2.3 Consumo de agua.....	105
3. Ejecución del plan de negocios.....	106
3.1 Legalización de la empresa .....	106
3.1.1 Contrato de arrendamiento .....	106
3.1.2 Contrato laboral (min. Un empleado).....	107
3.1.3 Listado de los servicios .....	107
3.1.4 Evidencia de ventas (dos años).....	108
3.1.5 Análisis de las operaciones.....	108

3.1.5.1 Volumen de venta (último dos años) .....	108
3.2 Avances de mercadeo.....	109
3.2.1 Análisis de mercado .....	109
3.2.2 Análisis de clientes.....	110
3.2.3 Servicios .....	111
3.2.4 Listado de proveedores.....	112
3.2.5 Estrategias de innovación.....	113
3.3 Avances técnicos.....	114
3.3.1 Instalaciones (puntos de venta y distribución de planta).....	114
3.3.1.1 Ubicación.....	114
3.3.1.2 Distribución de planta.....	115
3.3.1.3 Planta del taller.....	116
3.3.2 Distribución .....	116
3.3.2.1 Puntos de venta.....	116
3.3.2.2 Canales de distribución.....	117
3.3.3 Inversiones infraestructura .....	117
3.3.4 Estandarización de los procedimientos .....	117
3.4 Avances financieros y administrativos.....	119
3.4.1 Análisis financiero.....	119
3.4.1.1 Estado de resultados.....	119
3.4.1.2 Balance general.....	119
3.4.1.3 Flujo de caja.....	120
3.4.1.4 Indicadores financieros.....	121

3.4.2 Análisis administrativo.....	122
3.4.2.1 Manual de funciones o perfil del cargo .....	122
3.4.2.2 Organigrama .....	125
3.4.2.3 Requerimiento de personal. ....	125
3.4.2.4 Proyección de talento humano.....	125
3. Conclusiones.....	126
Referencias.....	128
Apéndices.....	132

**Lista de Figuras**

<b>Figura 1.</b> <i>Análisis de los factores políticos, económicos, sociales y tecnológicos. PEST</i> .....	29
<b>Figura 2.</b> <i>Cinco fuerzas de Porter</i> .....	31
<b>Figura 3.</b> <i>Análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas DOFA, del proyecto emprendedor.</i> .....	33
<b>Figura 4.</b> <i>Marca de vehículo</i> .....	39
<b>Figura 5.</b> <i>Automóvil nuevo o usado</i> .....	40
<b>Figura 6.</b> <i>Tiempo del vehículo</i> .....	41
<b>Figura 7.</b> <i>Número de veces al año que lleva el auto a revisión</i> .....	42
<b>Figura 8.</b> <i>Criterios para elegir el taller automotriz</i> .....	43
<b>Figura 9.</b> <i>Servicios de mantenimiento de vehículos</i> .....	44
<b>Figura 10.</b> <i>Conocimiento en vehículos</i> .....	45
<b>Figura 11.</b> <i>Interés sobre los mantenimientos preventivos</i> .....	46
<b>Figura 12.</b> <i>Servicios ofrecidos</i> .....	47
<b>Figura 13.</b> <i>Lleva su automóvil al concesionario asignado</i> .....	48
<b>Figura 14.</b> <i>Medios de divulgación</i> .....	49
<b>Figura 15.</b> <i>Estimación del crecimiento del PIB</i> .....	51
<b>Figura 16.</b> <i>Precios de servicios</i> .....	54
<b>Figura 17.</b> <i>Logo</i> .....	55
<b>Figura 18.</b> <i>Canales de distribución</i> .....	57
<b>Figura 19.</b> <i>Concepto de mercado.</i> .....	58
<b>Figura 20.</b> <i>Flujograma para check motors.</i> .....	60
<b>Figura 21.</b> <i>Descripción de insumos</i> .....	63

PLAN DE NEGOCIOS Y SU EJECUCIÓN EMPRESA CHECK MOTORS	11
<b>Figura 22.</b> <i>Maquinaria</i> .....	65
<b>Figura 23.</b> <i>Costo de la maquinaria</i> .....	69
<b>Figura 24.</b> <i>Equipos de oficina</i> .....	70
<b>Figura 25.</b> <i>Capacidad instalada- recursos</i> .....	73
<b>Figura 26.</b> <i>Ubicación</i> .....	74
<b>Figura 27.</b> <i>Ubicación de la empresa</i> .....	74
<b>Figura 28.</b> <i>Planta del taller</i> .....	75
<b>Figura 29.</b> <i>Organigrama</i> .....	78
<b>Figura 30.</b> <i>Funciones Gerente</i> .....	80
<b>Figura 31.</b> <i>Funciones Admón. y coordinador de HSEQ</i> .....	81
<b>Figura 32.</b> <i>Funciones administrador</i> .....	82
<b>Figura 33.</b> <i>Funciones- contador</i> .....	83
<b>Figura 34.</b> <i>Funciones- jefe de operaciones</i> .....	84
<b>Figura 35.</b> <i>Funciones Operarios</i> .....	85
<b>Figura 36.</b> <i>Jornada laboral</i> .....	85
<b>Figura 37.</b> <i>Costo de Salario Gerente</i> .....	86
<b>Figura 38.</b> <i>Costo salario - Jefe de operaciones</i> .....	87
<b>Figura 39.</b> <i>Coordinador HSEQ</i> .....	88
<b>Figura 40.</b> <i>Costo de salario- administradora</i> .....	89
<b>Figura 41.</b> <i>Costo salario- operarios</i> .....	90
<b>Figura 42.</b> <i>Costo salario- Auxiliar contable</i> .....	91
<b>Figura 43.</b> <i>Proyección de los precios de venta a cinco años</i> .....	96
<b>Figura 44.</b> <i>Matriculas de vehículos nuevos por ciudad en marzo de 2021</i> .....	110

<b>Figura 45.</b> <i>Ubicación de la empresa</i> .....	115
<b>Figura 46.</b> <i>Distribución de planta</i> .....	116
<b>Figura 47.</b> <i>Canales de distribución</i> .....	117
<b>Figura 48.</b> <i>Ciclo PHVA</i> .....	118
<b>Figura 49.</b> <i>Manual de funciones o perfil del cargo</i> .....	122
<b>Figura 50.</b> <i>Organigrama</i> .....	125

**Lista de Tablas**

<b>Tabla 1.</b> <i>Principales empresas automotrices en Bucaramanga</i> .....	27
<b>Tabla 2.</b> <i>Población del área de Bucaramanga</i> .....	30
<b>Tabla 3.</b> <i>Ficha técnica del estudio de mercado</i> .....	35
<b>Tabla 4.</b> <i>Proyección de la demanda</i> .....	50
<b>Tabla 5.</b> <i>Proyección demanda a cinco años</i> .....	51
<b>Tabla 6.</b> <i>Precios de la competencia</i> .....	52
<b>Tabla 7.</b> <i>Presupuesto</i> .....	55
<b>Tabla 8.</b> <i>Catálogo de servicios</i> .....	56
<b>Tabla 9.</b> <i>Costos unitarios MO</i> .....	96
<b>Tabla 10.</b> <i>CIF</i> .....	96
<b>Tabla 11.</b> <i>Gastos operacionales</i> .....	97
<b>Tabla 12.</b> <i>Inversión de activos fijos.</i> .....	97
<b>Tabla 13.</b> <i>Estado de resultado</i> .....	98
<b>Tabla 14.</b> <i>Balance general</i> .....	98
<b>Tabla 15.</b> <i>Flujo de caja</i> .....	99
<b>Tabla 16.</b> <i>Supuestos operativos</i> .....	100
<b>Tabla 17.</b> <i>Indicadores financieros- razón corriente</i> .....	101
<b>Tabla 18.</b> <i>Indicadores financieros- prueba acida</i> .....	101
<b>Tabla 19.</b> <i>Rentabilidad neta</i> .....	102
<b>Tabla 20.</b> <i>Criterios de decisión</i> .....	102
<b>Tabla 21.</b> <i>Listado de los servicios</i> .....	107
<b>Tabla 22.</b> <i>Volumen de Venta</i> .....	108

<b>Tabla 23.</b> <i>Marcas de vehículos</i> .....	111
<b>Tabla 24.</b> <i>Listado de proveedores</i> .....	112
<b>Tabla 25.</b> <i>Estructura modelo CANVAS.</i> .....	113
<b>Tabla 26.</b> <i>Estado de resultados</i> .....	119
<b>Tabla 27.</b> <i>Balance general</i> .....	119
<b>Tabla 28.</b> <i>Flujo de caja</i> .....	120
<b>Tabla 29.</b> <i>Indicadores financieros</i> .....	121

**Lista de Apéndices**

<b>Apéndice A.</b> <i>Cámara de comercio y RUT</i> .....	132
<b>Apéndice B.</b> <i>Contrato de arrendamiento</i> .....	134
<b>Apéndice C.</b> <i>Contrato laboral (min. Un empleado)</i> .....	140
<b>Apéndice D.</b> <i>Factura de venta 2020 y 2021</i> .....	143
<b>Apéndice E.</b> <i>Matriz herramienta cargas laborales</i> .....	144
<b>Apéndice F.</b> <i>Información Documentada (Caracterizaciones)</i> .....	145
<b>Apéndice G.</b> <i>Matriz de aspectos e impactos ambientales</i> .....	151
<b>Apéndice H.</b> <i>Formulario encuesta</i> .....	152

### **Resumen**

El presente trabajo está basado en la creación de una empresa automotriz orientada al mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos en la ciudad de Bucaramanga, para realizar este estudio de factibilidad fue necesario llevar a cabo estudios de mercados, técnico, administrativo, financiero y ambiental con el fin de evaluar si el proyecto prometía rentabilidad positiva en el área que se enfocó como meta. Las bases para el éxito de esta empresa están representadas en la experiencia de la autora del proyecto en el sector automotriz y la aplicación de las habilidades adquiridas durante el proceso académico del programa de Ingeniería Industrial, enfocando los esfuerzos en brindar un alto nivel de servicio al cliente, ética profesional y compromiso permanente en generar mejoras durante la ejecución del proyecto.

Los resultados obtenidos durante la ejecución del proyecto planteado son muy favorables, encontrándose éste muy rentable, con una aceptación del mercado objetivo muy satisfactoria y un futuro prometedor de crecimiento en todas las áreas de la empresa.

*Palabras clave:* Empresa, estudio de Mercados, técnico, administrativo, financiero, ambiental.

### **Abstract**

The present project is based on the creation of an automotive company oriented to the preventive and corrective maintenance of vehicles in the city of Bucaramanga, to carry out this feasibility study it was necessary to carry out market, technical, administrative, financial and environmental studies with in order to evaluate if the project promises positive profitability in the area that is focused as a goal. The bases for the success of this company are represented in the experience of the author of the project in the automotive sector and the application of the skills acquired during the academic process of the Industrial Engineering program, focusing efforts on providing a high level of service to the client, professional ethics and permanent commitment to generate improvements during the execution of the project.

The results obtained during the execution of the proposed project are very favorable, being it very profitable, with a very satisfactory market acceptance and a promising future of growth in all areas of the company.

*Keywords:* Company, market study, technical, administrative, financial

## **Introducción**

El presente plan de negocios se realiza con el objetivo de resolver el siguiente planteamiento; ¿la creación de una empresa automotriz enfocada en el mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos en la ciudad de Bucaramanga en el departamento de Santander puede llegar a ser competitiva en el sector y sostenible en el tiempo?

El proyecto cuenta con una ventaja competitiva relacionada con la experiencia de la autora en el gremio automotriz en la ciudad de Bucaramanga; ventaja que hace posible el avance del proyecto en temas de mercadeo, técnico, financiero y ambiental.

Realizar este proyecto nos llevará hacia el objetivo de la generación de un plan de acción concreto para la puesta en marcha de un negocio que suplirá en parte la demanda del servicio automotriz basados en el mantenimiento preventivo y correctivo en la ciudad de Bucaramanga. Adicionalmente, se reducirán los índices de desempleo y se aumentará el desarrollo de la economía en la región. También se busca beneficiar a la comunidad de la ciudad de Bucaramanga, con la creación de la empresa automotriz, brindando un servicio integral y calificado donde la satisfacción del cliente será la definición de la Misión para la empresa.

Se decide realizar un Plan de Negocio para determinar la viabilidad de la creación de una empresa automotriz orientada al mantenimiento preventivo y correctivo en la ciudad de Bucaramanga, avalados en estudios previos donde se reflejará la aceptación y se evidenciará la tendencia del crecimiento de este mercado como respuesta a las necesidades y expectativas de los clientes.

Considerando este proyecto una idea de negocio, conociendo las nuevas tendencias, exigencias y realidades de la población, se busca brindarle a toda la comunidad Bumanguesa un servicio integral, de calidad acorde a satisfacer siempre las necesidades de los clientes, la creación

de la empresa traería beneficios económicos para el empresario y un crecimiento en la economía de los habitantes de la región, y se contribuiría a la generación de empleo.

El presente proyecto se realizará basado en los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera universitaria del programa de Ingeniería Industrial de la Universidad Santo Tomás de Bucaramanga que permitirán la realización del diseño y organización de un plan de negocio que permita determinar la viabilidad de la idea de proyecto.

Adicional a ello se presenta un informe de la ejecución del plan de negocios que tiene por objetivo, dar a conocer los resultados obtenidos frente a la creación de la empresa CHECK MOTORS para la prestación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo para vehículos, cuya propuesta de valor radica en tiempos de respuesta y experiencia al cliente.

Esta idea de negocio nace de la necesidad de aumentar y complementar el portafolio de servicios de las empresas familiares de ventas e importación de autopartes, permitiendo la integralidad y sinergia organizacional, además de contribuir en la formalización de empleo en la ciudad de Bucaramanga.

A continuación, se presenta una descripción detallada del proyecto, seguido del desarrollo del plan de negocios que consta de estudios de mercados, técnicos, administrativos, jurídicos legales, financieros y ambientales, y por último un informe de la ejecución del plan de negocios donde se da a conocer y evidenciar la puesta en marcha del plan planteado a través de la legalización de la empresa CHECK MOTORS, los avances obtenidos en las áreas de mercadeo, técnicos, administrativos y financieros.

## **1. Creación de una empresa automotriz orientada al mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos en la ciudad de Bucaramanga**

### **1.1 Descripción del problema**

Con base a la necesidad de reducir costos, aumentar productividad, competitividad, calidad y crecimiento en el sector, conlleva a que las empresas de hoy busquen innovar y concentrar sus recursos en satisfacer las necesidades de sus clientes, logrando fidelizarlos con el servicio prestado, principalmente en un contexto en el que la competencia y las necesidades de los clientes y usuarios son cada vez mayores.

“La creciente tecnología de información y sistematización fue creando la posibilidad de descentralizar las unidades de las empresas y comenzó una creciente carrera por la calidad. Junto con esto creció la variedad de ofertas que las empresas hacia al mercado para ser elegidas por el cliente. Todos los miembros de organizaciones exitosas se concentraron en el cliente.” [1]

La idea de este proyecto surge de la motivación y decisión de emprender un proyecto empresarial que permita complementar el portafolio de servicio de la empresa familiar y contribuir en la oportunidad de empleo en la ciudad, debido al crecimiento en el índice de desempleo [2] de nuestro país, especialmente en la región santandereana, “El director del Dane, Juan Daniel Oviedo, reveló que en enero la tasa de desempleo del país llegó a 12,8% y lo calificó como un crecimiento significativo, no obstante La tasa de desempleo a nivel nacional alcanzó el 10,8% a marzo del 2019, esto representa un aumento de 1,4 puntos porcentuales” [3], son cifras preocupantes para la economía de nuestro país y afecta significativamente en la calidad de vida de todos los habitantes del mismo, por tal motivo y gracias al programa de Ingeniería Industrial de la Universidad Santo Tomas de Bucaramanga, enfocado en la creación de empresas y direccionamiento a ser

emprendedores y contribuir al desarrollo económico del país, nació la propuesta de crear una empresa de mecánica automotriz, orientada en el mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos.

Se realizó un benchmarking para determinar las fortalezas y debilidades de la competencia, con el objetivo de mejorarlas o incluirlas en los procesos, por lo anterior se evidenció alta inconformidad de los clientes en Bucaramanga por la carencia de servicios de calidad, los altos precios, demoras en la prestación de servicio y resultados pocos confiables.

Se decide realizar un plan de negocio para determinar la viabilidad y posterior consecución de recursos encaminados a la implementación y puesta en marcha del proyecto de creación de una empresa automotriz orientada al mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos en la ciudad de Bucaramanga.

### ***1.1.1 Formulación del problema***

¿La creación de una empresa automotriz enfocada en el mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos en la ciudad de Bucaramanga en el departamento de Santander puede llegar a ser competitiva en el sector y sostenible en el tiempo?

## **1.2 Justificación**

Realizar este proyecto nos llevará hacia el objetivo de la generación de un plan de acción concreto para la puesta en marcha de un negocio que suplirá en parte la demanda del servicio automotriz basados en el mantenimiento preventivo y correctivo en la ciudad de Bucaramanga. Adicionalmente, se reducirán los índices de desempleo y se aumentará el desarrollo de la economía en la región. También se busca beneficiar a la comunidad de la ciudad de Bucaramanga, con la

creación de la empresa automotriz, brindando un servicio integral y calificado donde la satisfacción del cliente será la definición de la Misión para la empresa.

Se decide realizar un Plan de Negocio para determinar la viabilidad de la creación de una empresa automotriz orientada al mantenimiento preventivo y correctivo en la ciudad de Bucaramanga, avalados en estudios previos donde se reflejará la aceptación y se evidenciará la tendencia del crecimiento de este mercado como respuesta a las necesidades y expectativas de los clientes.

Considerando este proyecto una idea de negocio, conociendo las nuevas tendencias, exigencias y realidades de la población, se busca brindarle a toda la comunidad Bumanguesa un servicio integral, de calidad acorde a satisfacer siempre las necesidades de los clientes, la creación de la empresa traería beneficios económicos para el empresario y un crecimiento en la economía de los habitantes de la región, y se contribuiría a la generación de empleo.

El presente proyecto se realizará basado en los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera universitaria del programa de Ingeniería Industrial de la Universidad Santo Tomás de Bucaramanga que permitirán la realización del diseño y organización de un plan de negocio que permita determinar la viabilidad de la idea de proyecto.

### **1.3 Alcance**

Desarrollar un plan de negocio que permita determinar la factibilidad de la creación de una empresa de mecánica automotriz, orientada al mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos. A lo anterior, se realizará un estudio de mercado, con el fin de medir la aceptación del servicio y la demanda estimada en Bucaramanga. A su vez su viabilidad económica y financiera para determinar los recursos que se necesitan en la puesta en marcha del proyecto, los costos y

rendimientos proyectados a 5 años apoyados en un estudio técnico, administrativo y legal. Incluirá un componente de responsabilidad social y ambiental.

## **1.4 Objetivos**

### ***1.4.1 Objetivo general***

Diseñar un plan de negocios para la creación de una empresa de mecánica automotriz orientada al mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos en la ciudad de Bucaramanga.

### ***1.4.2 Objetivos específicos***

Realizar estudio de mercado que permita identificar la viabilidad, percepción, la demanda estimada y el nicho de mercado para la creación de la empresa automotriz.

Realizar estudio técnico que permita definir procesos y costos de producción.

Realizar estudio administrativo, legal y financiero proyectado a cinco años para evaluar el sostenimiento de la empresa en el tiempo.

Establecer el impacto del proyecto mediante estudio Ambiental y social.

## **2. Plan de negocios**

### **2.1 Estudio de mercados**

#### ***2.1.1 Definición del problema.***

El problema principal al que se enfrenta el proyecto es la competencia legal e ilegal progresiva que se tiene en la industria automotriz, para ello se realizará un análisis y una

investigación del entorno interno y externo, con el fin de lograr reconocer cuáles son las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades que tiene el proyecto emprendedor; a través de la recopilación y análisis de información de datos relevantes sobre el consumidor, las expectativas y exigencias del cliente; todo lo anterior con el propósito de aclarar los interrogantes que surjan a través de los estudios realizados y finalmente establecer las estrategias correspondientes al producto, precio, plaza y promoción.

### ***2.1.2 Definición del servicio.***

Hace referencia a un servicio integral automotriz de mantenimiento preventivo y correctivo para vehículos livianos tales como: automóviles, camionetas y camperos.

Los servicios a prestar son:

- Revisión de frenos.
- Mantenimiento de Suspensión.
- Cambio de aceite.
- Reparación y cambios de motores completos Diesel y gasolina
- Sincronización electrónica.
- Lavado de inyectores con ultrasonido
- Servicio de escáner.

### ***2.1.3 Análisis previo de la situación actual.***

**2.1.3.1 Análisis interno.** El plan de negocio cuenta con una ventaja competitiva e intangible que hace referencia a la participación intelectual de una ingeniera industrial en

formación con experiencia en el sector automotriz, proactiva, emprendedora y con ganas de triunfar; quien ha adquirido conocimientos y experiencia en el sector automotriz y cuenta con el talento humano capacitado para cumplir con las exigencias y necesidades del mercado, prestar un servicio integral y de calidad en el mantenimiento preventivo y correctivo. En cuanto a los recursos tangibles se cuenta con todos los equipos, herramientas y maquinarias necesarias para cumplir con el servicio que se quiere ofertar en la ciudad de Bucaramanga, el cual en el respectivo estudio técnico se mencionará de forma detallada cada una de ellas.

### **2.1.3.2 Análisis externo**

**2.1.3.2.1 Análisis del sector.** “Para la industria automotor, el 2019 será un mejor año que el 2018, ya que existen un entorno económico más positivo y mayor confianza del consumidor. Los últimos años para el sector automotor no han sido fáciles, entre muchos temas macroeconómicos y coyunturales del orden político y social, su recuperación ha sido lenta.”

“febrero no estuvo exento de esta mala racha. Durante el segundo mes del año alcanzó la venta de 728 unidades de vehículos frente a los 780 del año pasado, lo que significó una caída del 6,6%, según reveló el informe Automotor de Fenalco, la Andi y Andemos. En el resultado bimensual, se han vendido 1.432 unidades en Santander, el 3,5% menos que en el mismo periodo del año pasado.” [4]

“A pesar de esta contracción, Jorge Eduardo Rueda, gerente general de Campesa y director de la Mesa Sectorial Automotriz de Fenalco Santander, asegura que estos resultados son el inicio de un año que viene después del Salón del automóvil”, “de manera que estos dos primeros meses

son más lentos”; sin embargo, “vemos es una mejor dinámica para el sector, creemos que va a crecer en un ritmo parecido al país”.

Entre tanto, el 90,6% (660) de los vehículos comercializados durante febrero fueron matriculados en Bucaramanga y su área metropolitana. Según el informe de Fenalco y la Andi, el total de matrículas de vehículos nuevos en enero de 2019 en el país fue de 15.941, Con el 4,1% del total del mercado nacional en la matrícula de vehículos nuevos, Bucaramanga se ubicó como la quinta ciudad del país después de Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla con participaciones de mercado de 27,9%, 16,5%, 9,8% y 4,6%, respectivamente, según el informe del sector automotor de Fenalco y la Andi. [5]. Estos datos y estadística dada por Fenalco y la Andi, evidencia el crecimiento que ha tenido la ciudad de Bucaramanga en la venta de automóviles, lo que evidencia el crecimiento de los posibles clientes potenciales del proyecto emprendedor y el crecimiento significativo del sector en la ciudad.

**2.1.3.2.2 Conformación de la competencia.** En la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana se encuentran registradas aproximadamente un total de 120 talleres automotrices dedicadas al mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos, de los cuales el 70% se dedican a prestar servicios de cambio de pastillas, graduación de frenos, cambio de bandas, cambio de discos frenos, mantenimiento mordazas, cambio de bomba de freno, reparación de motores el 20% se dedican exclusivamente a reparar todo tipo de motor y a mantenimiento correctivo más técnicos y el 10% restante se dedican a prestar servicios de suspensión, cambio de aceite, cambio de bomba de frenos. [6]

En la siguiente tabla se evidenciará las principales empresas automotriz en Bucaramanga, siendo cada una de ellas la competencia directa para el proyecto emprendedor.

**Tabla 1.** Principales empresas automotrices en Bucaramanga

<b>Competencia</b>	<b>Ubicación</b>	<b>Servicios</b>
<b>Servicentro 23</b>	Cl. 23 #14-31, Girardot, Bucaramanga, Santander	Reparación de motores Cambio de aceite Suspensión. Frenos. Servicio de escáner
<b>Garcillantas</b>	Cra. 27 con 32 Cl. 19 #18-78	Reparación de motores Cambio de aceite Suspensión. Frenos. Servicio de escáner
<b>Unifrenos</b>	Cra. 20 #15-35	Cambio de pastillas Graduación de frenos Cambio de bandas Cambio de discos frenos Mantenimiento mordazas Cambio de bomba de freno
<b>Taller Omar Blanco</b>	Cl. 23 #10 - 43	Reparación de motores Cambio de aceite Suspensión. Frenos. Servicio de escáner
<b>Taller Autofuel</b>	Cl. 15 #15-51	Reparación de motores Cambio de aceite Suspensión. Frenos. Servicio de escáner

**2.1.3.3 Contexto interno y externo.** Un Plan de Negocios debe partir con un estudio del contexto externo e interno que envuelva al proyecto.

**2.1.3.3.1 PEST.** En este apartado se manejarán dos herramientas para realizar un análisis externo, los cuales son; el Análisis PEST y el Modelo de las cinco Fuerzas de Porter.

El PEST estudia el entorno Político, Económico, Social y Tecnológico, este modelo PEST de análisis plantea la división de los factores externos en cuatro grupos principales, los cuales se nombran a continuación:

- Políticos: Son aquellos factores relacionados con la vida política que afectan al desempeño de las empresas desde el contexto externo.
- Económicos: Asuntos relacionadas con la falta de recursos, las limitaciones que existen para acceder a ellos, desarrollo económico, y en las diferentes formas en que esto puede afectar a la comunidad.
- Sociales: Son factores que se relacionan con las preferencias, gustos y hábitos de consumo de una población; y su vez esto datos son sujetos y relacionados con la edad, tasa de crecimiento de la sociedad, educación, calidad de vida etc.
- Tecnológicos: Se relaciona a las tendencias en el uso de nuevos sistemas informáticos o a la tecnología de la información y comunicaciones (TIC) para el desarrollo de una actividad comercial.

**Figura 1.** Análisis de los factores políticos, económicos, sociales y tecnológicos. PEST

- Factores Políticos: El incremento en los impuestos en algunos segmentos del mercado automotriz debido a la reforma tributaria son regresivos para los importadores. Por ejemplo, anteriormente solo pagaban un IVA de 16%, ahora mantienen ese porcentaje más un impuesto al consumo de 8%, es decir, que pasa de un 16% a 24%. [6]. Adicional a ello la vigilancia en temas de seguridad y ambiental es cada día más riguroso.
- Factores Económicos: La industria automotriz es un sector muy amplio, cubija el ensamble, la comercialización de vehículos y la fabricación de autopartes. En Colombia el comercio de automóviles ha ido en aumento debido a que los bancos y las compañías que los comercializan dan facilidades de pago y créditos para la obtención de los vehículos, razón por la que este sector aporta el 1,5% del PIB colombiano, según el banco BBVA. Respecto a la inflación del país a junio habría sido de 3,23%. [7]

- Factores Sociales: la tasa de crecimiento poblacional anual según el DANE, en Colombia es de 1,2%, Población del área de Bucaramanga [8], según Vanguardia Liberal [9], se encontró que la ciudad de Bucaramanga tiene un total de población de 526.056 habitantes distribuidos así.

**Tabla 2.** *Población del área de Bucaramanga*

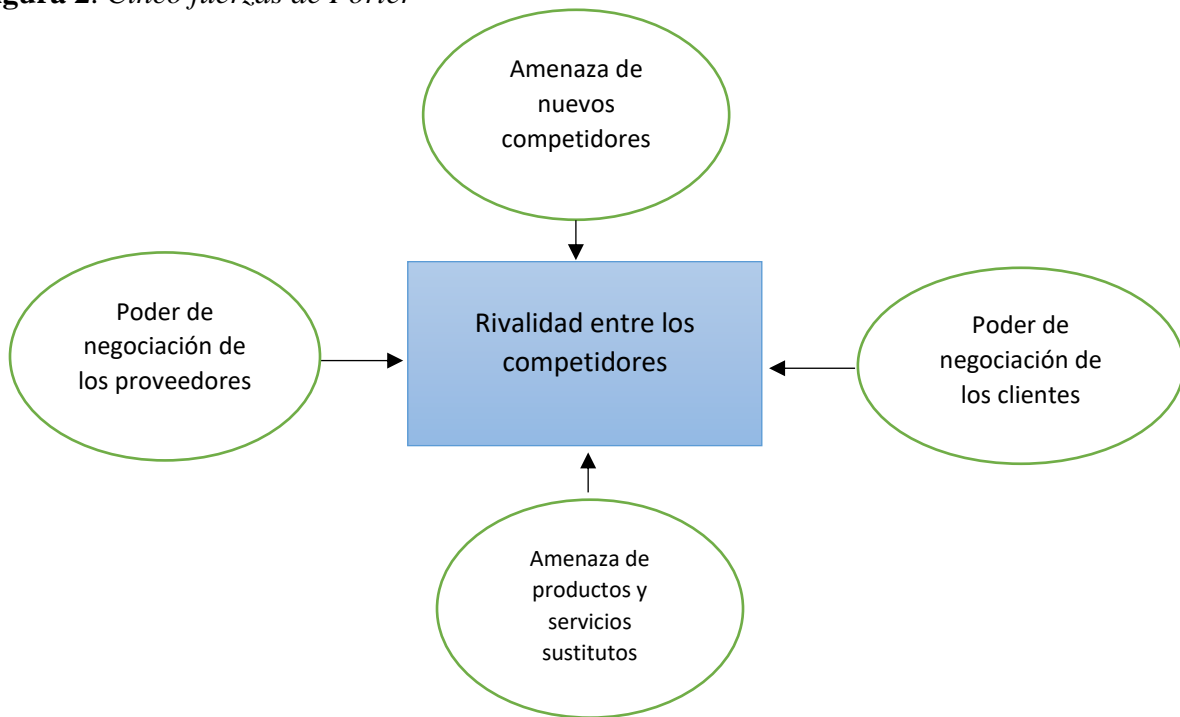
Total hombres	<b>47,8 %</b>	<b>251.454,768</b>
Total mujeres	52,2 %	274.601,232

*Nota:* Población del área de Bucaramanga, clasificada en hombres y mujeres.

- Factores Tecnológicos: En el sector de la mecánica automotriz, los productos y servicios ofertados en los talleres de reparación de vehículos exigen cada día una tecnología de punta en la maquinaria y equipos, con el fin de dar dictámenes más acertados y lograr así experiencias basadas en la satisfacción del cliente.

Adicional a ello se tienen herramientas como la tecnología de la información a través de redes sociales y páginas web, que logran facilitar al empresario la forma de dar a conocer y dar acceso al consumidor los catálogos de servicios que ofrece la mecánica de automóviles, fomentando una competitividad en precios y calidad de servicios.

**2.1.3.3.2 Cinco fuerzas de Porter.** “El análisis Porter de las fuerzas de mercado es un marco para el análisis de la industria y el desarrollo de la estrategia de negocio desarrollado por Michael Porter” (Porter Michael E. en 1979).

**Figura 2.** *Cinco fuerzas de Porter*

Tomado de: Porter (2008)

1. Rivalidad entre los competidores: En Bucaramanga existen alrededor de más de 120 talleres automotriz, teniendo en cuenta que hay talleres pequeños de barrios que tienen la ventaja de que el consumidor no tenga que realizar un gran desplazamiento para llevar a reparar el vehículo; la desventaja es que no cuentan con un catálogo de servicio muy amplio, y esa es una ventaja competitiva que tiene este proyecto frente a dichas empresas.
2. La mayor y directa competencia que tiene este proyecto son seis empresas llamadas, Servicentro 23, Garcillantas, Unifrenos, Taller Omar Blanco y taller Autofuel, las cuales cuentan con un catálogo de servicios amplios, en el apartado 2.2.2.2 sobre conformación de la competencia, y la ventaja competitiva de esta empresa automotriz se basará en buenos precios, calidad y experiencia en el servicio y un software como herramienta para servicio posventa que arroja información del historial de todos los mantenimientos realizados en el

taller; una base de datos que se utilizará para comunicarnos con los clientes con el fin de avisarles cuando se aproxima un mantenimiento preventivo de acuerdo a la fecha anterior de su visita al taller.

3. Amenaza de nuevos competidores: Existe la posibilidad de una continua entrada de competidores ya que el sector Automotriz en Colombia va en forma ascendente, cada vez hay más autos, y son más las reglas impuestas por el gobierno sobre el control de estos medios de transporte, como por ejemplo la técnica mecánica, ofreciendo una alta demanda de estos servicios de mantenimiento, es decir es un sector con constante demanda y buena rentabilidad.
4. Amenaza de productos y servicios sustitutos: Como productos sustitutos se nombran los talleres clandestinos o irregulares que no pagan impuestos, por lo cual los precios de servicios ofrecidos son menores, y para esto, se propone ofrecer garantía por los trabajos realizados, ya sean mantenimientos o reparaciones, brindando tranquilidad y calidad. Por otro lado, se observa que en la actualidad hay empresas que manejan servicios a domicilios, como lo son el cambio de neumáticos o el cambio de aceite, entre otros, el único problema es la limitante de servicios que se pueden prestar desde una casa sin los equipos y la seguridad de un taller con la infraestructura adecuada.
5. Poder de negociación de los proveedores: En la actualidad hay una gran variedad de empresas que proveen las piezas necesarias para mantenimiento y reparación de automóviles, por lo que no tendrían mucho poder sobre el precio, porque al haber tanta diversidad, se espera encontrar la empresa que ofrezca calidad, garantía y buenos precios.
6. Poder de negociación de los clientes: El cliente es la fuente más importante de una empresa y siempre tiene la razón. Como se ha mencionado anteriormente existen muchos talleres

automotrices en Bucaramanga, por lo que la competencia es ardua y por ende hay variedad de precios, un cliente siempre espera productos y servicios de calidad, pero a un precio bajo, normalmente este último es el factor más importante al momento de seleccionar un taller.

La diferencia que ofrece esta propuesta de plan de negocio frente a la competencia, es la garantía de los servicios y atención al cliente, que se sienta parte de la empresa.

**2.1.3.3.3 DOFA**

**Figura 3.** Análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas DOFA, del proyecto emprendedor.



### ***2.1.4 Objetivos del estudio de mercado***

**2.1.4.1 Objetivo general.** Realizar un estudio de mercados a través de una investigación descriptiva que permita conocer la demanda del servicio automotriz, la oferta, canales de comercialización, precios, estrategias de publicidad y otros factores, y así determinar la viabilidad del proyecto emprendedor de la creación de una empresa automotriz enfocada en el mantenimiento preventivo y correctivo en la ciudad de Bucaramanga.

#### **2.1.4.2 Objetivos específicos**

- Reunir información importante de carácter primario o secundario y así lograr tener un panorama claro del plan de negocios, esto ayudará a dimensionar el alcance completo del plan de negocios.
- Con la información recopilada, se determinará el público objetivo, proveedores, nicho del mercado y recursos tangibles e intangibles con los que se cuenta.
- Análisis y procesamiento de los datos.

### ***2.1.5 Mercado objetivo.***

El mercado objetivo lo constituyen la población del área de Bucaramanga y su área metropolitana, que tengan automóviles, según la investigación realizada, en la base de datos de la dirección de tránsito “27.550 matrículas iniciales (vehículos nuevos) de automóviles, ingresaron en el último año a circular por las calles de los cuatro municipios del área metropolitana de Bucaramanga”. En total se registran se 675.656 vehículos entre carros, motocicletas y maquinaria como volquetas o semirremolques. [10]

### 2.1.6 Ficha técnica.

A continuación, se presenta la ficha técnica de la investigación.

**Tabla 3.** *Ficha técnica del estudio de mercado*

<b><u>Tipo de investigación</u></b>	<p>Investigación de mercados concluyente o investigación cuantitativa.</p> <p>Este tipo de investigación genera aportes de ayuda a la alta dirección para evaluar y seleccionar un plan de acción. La mayor parte de los estudios de esta naturaleza, dependen principalmente de la formulación de preguntas a sus encuestados y de la disponibilidad de datos en fuentes de datos secundarias. [11]</p>
<b><u>Método de investigación</u></b>	<p><b>Deductivo</b></p> <p>Método de investigación que utiliza la deducción o sea el encadenamiento lógico de proposiciones para llegar a una conclusión o, en este caso, un descubrimiento.</p> <p>Las encuestas que se realizarán para la investigación facilitarán la elaboración de conclusiones generales a partir de los hechos particulares conseguidos en el estudio de campo.</p>
<b><u>Fuentes de información</u></b>	<p>Fuentes primarias.</p> <p>Fue necesario desarrollar una encuesta integral dirigida hacia al cliente objetivo con el fin de determinar las variables importantes que nos llevarían al idóneo desarrollo de los objetivos y el plan de negocio, evaluando con detalle la aceptación y el interés de los posibles clientes con el servicio a ofertar</p> <p>Fuentes externas primarias.</p> <p>Se optó por recopilar información proveniente de la base de datos de la dirección de tránsito para determinar el número de vehículos matriculados en la región, también se tuvo en cuenta artículos de periódicos actualizados del año en curso.</p>
<b><u>Técnicas de investigación</u></b>	<p><b>Encuesta:</b> En el estudio aplicaremos esta técnica para obtener la información necesaria y determinar la</p>

---

	<p>viabilidad de mercados que pueda tener el proyecto. Se aplicará a una muestra representativa según el método estadístico definido en esta misma ficha.</p> <p>Se le aplicara al elemento muestral definido más adelante, según el cuestionario diseñado.</p>
<u>Instrumento para la recolección de información</u>	<b>Cuestionario Estructurado:</b> Las preguntas y posibles respuestas están creadas asegurando la información que requiere el proyecto.
<u>Modo de aplicación</u>	El cuestionario lo aplicaran el autor del proyecto de la Universidad Santo Tomas de manera directa personal o por internet.
<u>Definición de población (elemento, unidad de muestreo)</u>	<b>Población:</b> 675.656 personas, que corresponde al número de vehículos matriculados en el área metropolitana de Bucaramanga
<u>Proceso de muestreo</u>	<p><b>Elemento:</b> Hombre o mujer con vehículo</p> <p>Para la estimación del tamaño de la muestra a trabajar se debe emplear sobre la población objetivo una formula estadística a población finita que nos permita conocer de forma cuantitativa la cantidad de encuestas que se debe aplicar para obtener resultados óptimos y conclusiones específicas de acuerdo con los objetivos trazados con la investigación.</p> <p>Formula de la muestra con variable de población conocida.</p> $n = \frac{\delta^2}{\frac{e^2}{Z^2} + \frac{\delta^2}{N}}$ <p><i>n = Muestra</i>  <i>N = Tamaño de la población</i>  <i>Z = Nivel de confianza probabilística</i>  <i>δ<sup>2</sup> = Varianza muestral</i>  <i>e = Margen de Error con el que se quiere trabajar</i></p> <p>Resultado de la elección de la muestra.  N= 675.656  Nivel de confianza= 95%</p>

---

---


$$e = 10\%$$

Valor en la tabla de  $Z = 1,96$

$$\delta^2 = 25\%$$

$$n = 96$$

Según lo anterior la muestra para la aplicación de la encuesta es de 100 personas con automóvil en el área metropolitana de Bucaramanga, con un conjunto de preguntas que nos permitan conocer las variables más importantes a tener en cuenta.

$$n = 96 \approx 100$$

Alcance

Área metropolitana de Bucaramanga

Tiempo de aplicación

Enero 2 de 2018.

---

### ***2.1.7 Tabulación, presentación y análisis de resultados.***

Una vez aplicado el muestreo de la población finita al público objetivo del área metropolitana de la ciudad de Bucaramanga, teniendo en cuenta la respectiva fórmula se determinó estadísticamente una muestra de 100 encuestas. Para el plan de negocio y el estudio de mercado se le aplicó la encuesta a toda persona que sea propietario de al menos un vehículo, en cuanto a la edad se determina que para ser parte de la muestra la persona debe ser mayor de edad. Se aplicará el cuestionario diseñado para esto.

A continuación, se presentan los resultados de la investigación de mercados con la cual vamos a determinar la tendencia del mercado para la adquisición del servicio y las condiciones que nos van a permitir llegar a este, tomando así decisiones para el cumplimiento de los objetivos del proyecto.

Para darle cumplimiento a lo anterior, se plantearon una serie de preguntas en una encuesta que fue desarrollada con el objetivo de conocer e identificar posibles clientes potenciales, además

de recoger información de la perspectiva de la población en referente a una nueva prestación de servicio y los criterios evaluados por estos mismos. (ver **Apéndice B**, formulario encuesta).

Este último se realizó en línea, a través de la plataforma de google forms.  
[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScSB7OJ1SJPfOorJ93UzQsyPfsN8OBBdub09pbVFvWVtr-0JA/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScSB7OJ1SJPfOorJ93UzQsyPfsN8OBBdub09pbVFvWVtr-0JA/viewform?usp=sf_link)

Los datos obtenidos por las preguntas formuladas de 100 encuestas realizadas se relacionan por preguntas de la siguiente manera:

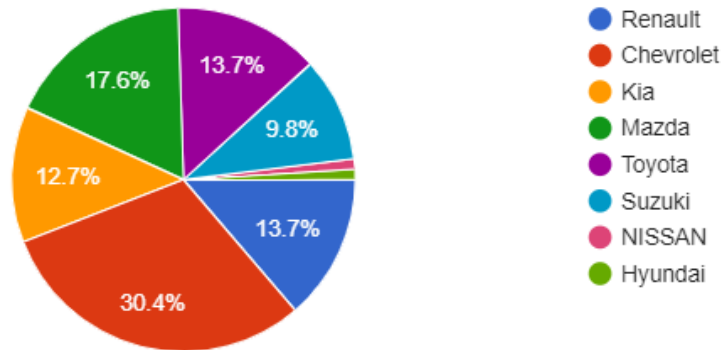
- **Pregunta 1.** Indique la marca de su vehículo

Con esta pregunta se pretender identificar las marcas de vehículos que predominan en el mercado de Bucaramanga y su área metropolitana, para poder identificar si hacen uso del concesionario autorizado o acuden a otro servicio técnico independiente.

**Figura 4. Marca de vehículo**

¿Cuál es la marca de su vehículo?

100 Respuestas



**Análisis.** Se evidencia en los resultados de la pregunta que las marcas más comerciales en el área metropolitana de Bucaramanga son Chevrolet, Mazda y Renault con un porcentaje de 30,4%, 17,6 y 13,7%, respectivamente. Lo cual le permite al proyecto para la realización de la pregunta 10, enfocarse en las personas propietarias de estas marcas de automóviles.

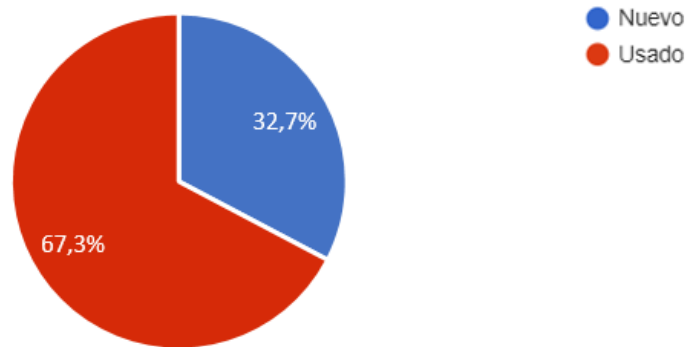
- **Pregunta 2.** ¿Usted adquirió el vehículo nuevo o usado?

Con esta pregunta se quiere determinar la tendencia de compra de vehículos nuevos o usados de la población objetivo, debido a que esto determinará la posible frecuencia de visita al taller ya sea para mantenimiento preventivo o correctivo.

**Figura 5.** *Automóvil nuevo o usado*

¿Usted adquirió su vehículo nuevo o usado?

100 Respuestas



**Análisis.** Se evidencia en los resultados de la pregunta, que el 67% de las encuestados adquieren su vehículo usado, mientras el 32% lo adquieren directamente de los diferentes concesionarios. Este dato es muy importante para la ejecución del proyecto porque se resalta la tendencia en la compra de vehículos usados y por ende la demanda del servicio ira en aumento.

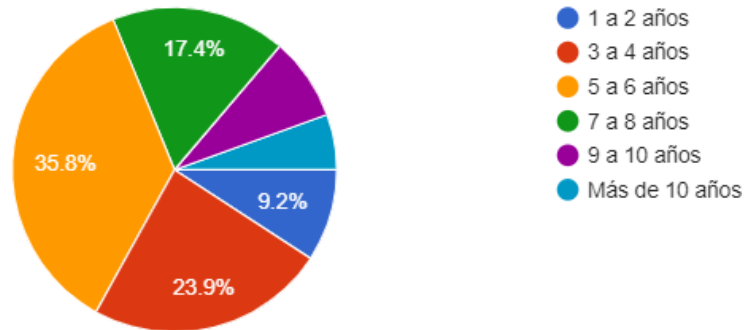
- **Pregunta 3.** ¿Durante qué tiempo tiene su vehículo?

Con esta pregunta se quiere determinar la tendencia de la antigüedad de los vehículos que circulan por el área metropolitana de Bucaramanga, debido que esto nos puede brindar información valiosa de la demanda que tendría el taller automotriz.

**Figura 6.** *Tiempo del vehículo*

¿Durante qué tiempo tiene su vehículo?

100 Respuestas



**Análisis.** Se evidencia en los resultados de la pregunta que los vehículos con menos de 2 años de uso (con el mismo propietario) representa el 9,2%, de 3 y 4 años es el 23,9%, con antigüedad de 5 y 6 años es el 35,8%, de 7 y 8 años representan el 17,4%, y vehículos uso de más de 10 años es el 5,5%.

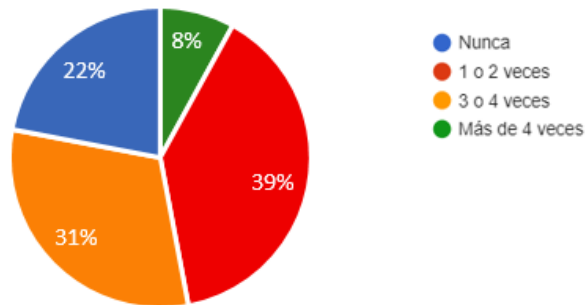
- **Pregunta 4.** Durante el último año ¿Cuántas veces ha tenido la necesidad de llevar su vehículo al taller automotriz?

Esta pregunta nos brindará información relevante sobre la frecuencia con la que el cliente lleva su vehículo al taller de mecánica automotriz para realizar el servicio de mantenimiento preventivo o correctivo.

**Figura 7.** Número de veces al año que lleva el auto a revisión

En el transcurso del último año ¿Cuántas veces ha llevado su automóvil al servicio automotriz?

100 Respuestas



**Análisis.** Se evidencia que el 39% de los encuestados han llevado su automóvil entre 1 y 2 veces durante el último año, el 31% lo han llevado entre 3 y 4 veces y el 22% más de 4 veces durante el último año, esta información es de suma importancia para conocer la tendencia de la población objetivo con la frecuencia que llevan sus automóviles a las diferentes revisiones.

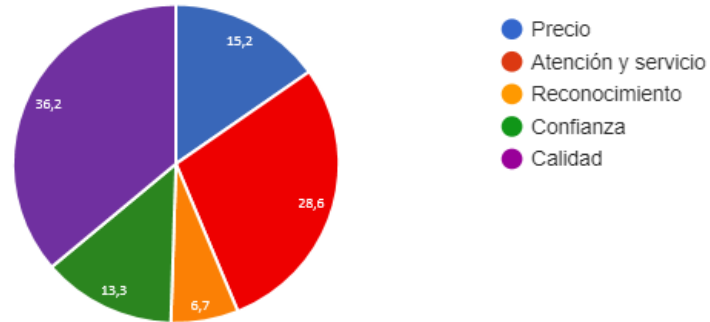
- **Pregunta 5.** ¿Bajo qué criterios, usted escogería el servicio de una empresa que atienda el mantenimiento de su vehículo?

Esta pregunta nos ayudara a conocer las principales exigencias de nuestra población objetivo al momento de escoger su taller automotriz.

**Figura 8.** *Criterios para elegir el taller automotriz*

¿Bajo qué criterios, usted escogería el servicio de una Organización que atienda su vehículo?

100 Respuestas



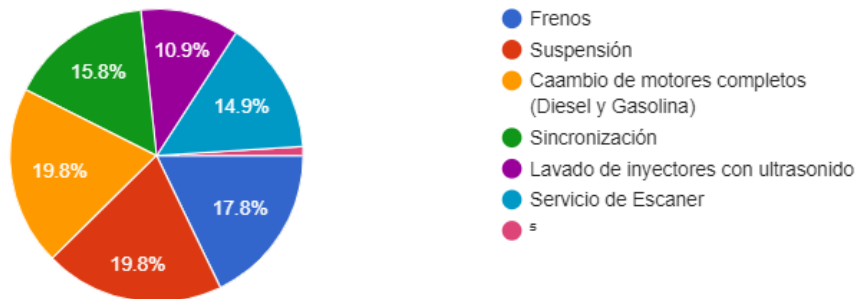
**Análisis.** Se evidencia en los resultados de la tabulación de la pregunta, que al cliente potencial no les importa el precio del servicio del mantenimiento de su vehículo, siempre y cuando la calidad y la atención del servicio generen un valor agregado. El 36% de los encuestados respondieron que el criterio más importante que debería tener el taller automotriz para llevar su vehículo es la calidad del servicio, seguido con el 28% de la atención y el servicio prestado.

- **Pregunta 6.** De estas opciones de respuesta ¿Cuál sería la principal razón para llevar su vehículo al servicio de mantenimiento preventivo y correctivo?

**Figura 9.** *Servicios de mantenimiento de vehículos*

De estas opciones de respuesta ¿Cuál sería la principal razón para llevar su vehículo al servicio de mantenimiento preventivo y correctivo?

100 Respuestas



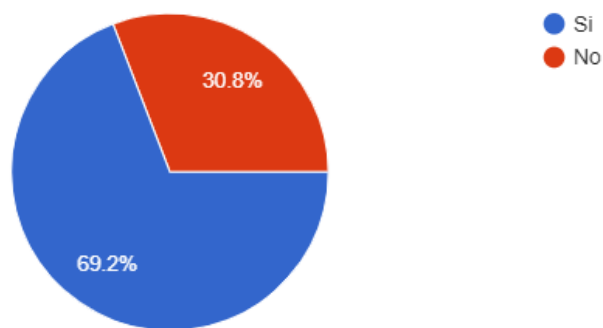
**Análisis.** Se evidencia en los resultados de la tabulación de la pregunta, que al cliente potencial lleva el vehículo principalmente para el mantenimiento de los motores, suspensión, frenos y sincronización con un porcentaje de 19%,19%,17%, 15% respectivamente.

- **Pregunta 7.** ¿Tiene usted conocimiento que su vehículo nuevo o usado debe darle mantenimiento general cada 5, 000 KM?

**Figura 10.** *Conocimiento en vehículos*

¿Tiene usted conocimiento que su vehículo nuevo o usado debe darle mantenimiento general cada 5, 000 km?

100 Respuestas



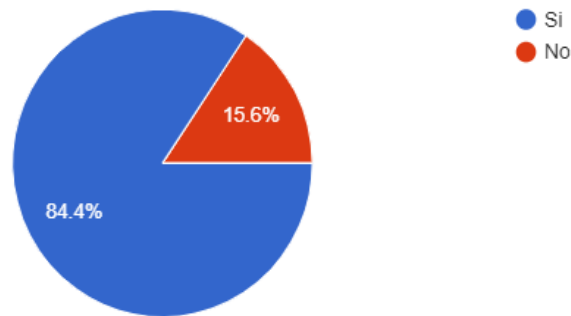
**Análisis.** Se evidencia que la población objetivo tiene conocimiento sobre el kilometraje para llevar el vehículo a revisión, donde arrojó un 69% de las personas encuestadas que si tiene conocimiento sobre el tema en mención.

- **Pregunta 8.** ¿Estaría interesado en que el taller lo llamara cuándo su vehículo estuviera próximo a un mantenimiento preventivo?

**Figura 11.** *Interés sobre los mantenimientos preventivos*

¿Estaría interesando en que el Taller lo llamara cuando su vehículo estuviera próximo a un mantenimiento preventivo?

100 Respuestas



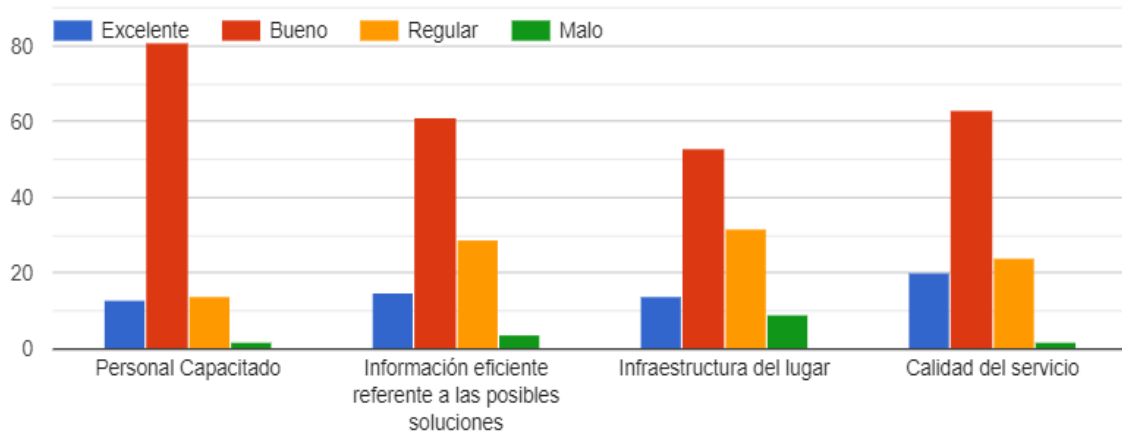
**Análisis.** Se evidencia que la población objetivo tendría mayor interés en que se comunicaran sobre una posible próxima revisión o mantenimiento de sus vehículos, en donde arrojó un 84% que estarían de acuerdo según las personas encuestadas.

- **Pregunta 9.** ¿Cómo usted percibe el servicio recibido por parte de los talleres automotrices?

Con esta pregunta se quiso conocer la percepción de la población objetivo con los talleres automotrices en general, con la finalidad de no cometer los mismos errores de la competencia y brindarles satisfacción a los clientes.

**Figura 12.** *Servicios ofrecidos*

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



**Análisis- Personal Capacitado:** Se evidencia la importancia para los clientes que el personal de los talleres automotrices esté capacitado sobre los temas en relación, según la percepción de los clientes 81/ 100 de las personas encuestadas perciben como bueno, el personal capacitado en los talleres en donde han llevado sus vehículos.

**Análisis-Percepción a soluciones automotrices:** La percepción de la población objetivo con relación a la pregunta en mención es de bueno con un resultado de 61/ 100 personas encuestadas. Se concluye que se debe tener en cuenta este resultado para mejorar en pro del bienestar y la satisfacción de los clientes.

**Análisis:** La percepción de la población objetivo con relación a la pregunta en mención es de bueno con un resultado de 53/ 100 de los encuestados. Se concluye que se debe tener en cuenta este resultado para mejorar en pro del bienestar y la satisfacción de los clientes.

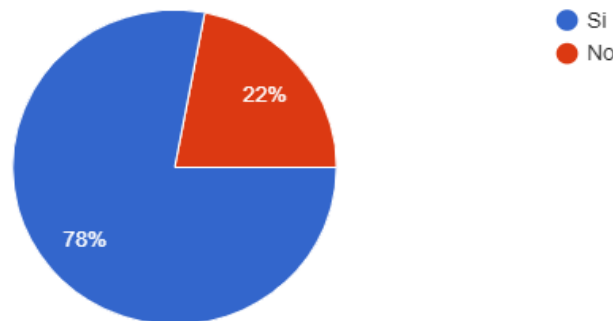
**Análisis:** La percepción de la población objetivo con relación a la pregunta en mención es de buena con un resultado del 63/100. Lo que evidencia la importancia de brindarle al cliente calidad en el servicio que se brindara, para suplir las necesidades y expectativas del mismo.

- **Pregunta 10.** Lleva su vehículo a las revisiones preventivas y de mantenimiento correctivo al taller asignado por el concesionario.

**Figura 13.** Lleva su automóvil al concesionario asignado

Lleva su vehículo a las revisiones preventivas y de mantenimiento correctivo al taller asignado por el concesionario.

100 Respuestas



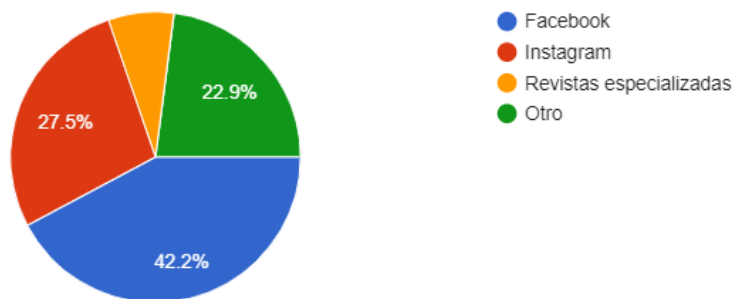
**Análisis.** Se evidencia en los resultados de la tabulación de la respuesta que un 78% de los encuestados llevan sus vehículos al servicio de mantenimiento correctivo o preventivo a talleres automotrices independientes a los del concesionario. Esto nos da un panorama de la demanda que se podría esperar con el servicio que se brindara.

- **Pregunta 11.** ¿A través de qué medios le gustaría enterarse del servicio automotriz de mantenimiento preventivo y correctivo de su vehículo?

**Figura 14.** Medios de divulgación

¿A través de qué medios le gustaría enterarse del servicio automotriz de mantenimiento preventivo y correctivo de su vehículo?

100 Respuestas



**Análisis.** Al 70% de los encuestados les gustaría enterarse del producto por Instagram y Facebook, mientras que el 22% prefiere revistas especializadas y el 7% restante prefiere cualquier otro medio, esta información permite que el proyecto del taller automotriz, cuando elija los medios de promoción tenga en cuenta el Internet y específicamente estas dos redes sociales como medio de divulgación.

**2.1.7.1 Estimación de la demanda.** Una vez desarrollado el trabajo de campo se prosiguió a determinar la demanda estimada del servicio automotriz de mantenimiento preventivo y correctivo, esta demanda se determinó gracias a la investigación de mercado, especialmente en el análisis de la población objetivo y la frecuencia que el mercado potencial solicitaría el servicio en mención.

Teniendo en cuenta lo anterior se tomará la población N según lo establecido en el diseño de la investigación de 675.656 con la cual se estima una demanda de.

**Tabla 4.** *Proyección de la demanda*

<b>Total población</b>	<b>675.656</b>	
personas que llevarían el vehículo a revisiones a talleres no autorizados por el concesionario.	60%	405.393,6
Frecuencia en el que lleva el vehículo a revisiones (promedio)	2 VECES AL AÑO	810.787,2 (demanda anual)
<b>Total de revisiones anualmente - demanda</b>	<b>810.787,2</b>	

**2.1.7.2 Proyección de la demanda.** Según datos del DANE se tiene el siguiente crecimiento de la población con un porcentaje de 1,2 anual, en la siguiente figura se presenta los resultados del crecimiento poblacional.

**Figura 15.** *Estimación del crecimiento del PIB***Cuadro 2.** *Estimación del crecimiento del PIB real para lograr la meta.*

		PIB total millones de pesos de 1994	Población	PIB Percapita Pesos de 1994	Crecimiento		
					PIB total	Población	PIB Percapita
Preliminar	2002	76,914,134	43,834,115	1,754,664	1.9%	1.8%	0.2%
Preliminar	2003	79,870,146	44,583,577	1,791,470	3.9%	1.7%	2.1%
Estimado	2004	83,064,952	45,325,261	1,832,641	4.0%	1.7%	2.3%
Proyectado	2005	86,387,550	46,039,144	1,876,393	4.0%	1.6%	2.4%
	1 2006		46,772,285		5.1%	1.6%	3.5%
	2 2007		47,520,862		5.1%	1.6%	3.5%
	3 2008		48,256,721		5.1%	1.5%	3.5%
	4 2009		48,982,067		5.0%	1.5%	3.5%
	5 2010		49,665,341		4.9%	1.4%	3.5%
	6 2011		50,387,702		5.0%	1.5%	3.5%
	7 2012		51,120,064		5.0%	1.5%	3.5%
	8 2013		51,838,183		4.9%	1.4%	3.5%
	9 2014		52,542,135		4.9%	1.4%	3.5%
	10 2015		53,182,961		4.7%	1.2%	3.5%
	11 2016				4.7%	1.2%	3.5%
	12 2017				4.7%	1.2%	3.5%
	13 2018				4.7%	1.2%	3.5%
	14 2019				4.7%	1.2%	3.5%
	15 2020				4.7%	1.2%	3.5%
	16 2021				4.7%	1.2%	3.5%
	17 2022				4.7%	1.1%	3.5%
	18 2023				4.6%	1.1%	3.5%
	19 2024			3,665,283	4.6%	1.1%	3.5%

A continuación, se muestra la proyección a cinco años de la demanda estimada.

**Tabla 5.** *Proyección demanda a cinco años*

Tiempo	Formula	i= crecimiento poblacional	Total, demanda proyectada
2019	$F=P(1+i)^n$		810.787,20
2020	$F=P(1+i)^1$	1,2%	820516,6464
2021	$F=P(1+i)^2$	1,2%	830362,8462
2022	$F=P(1+i)^3$	1,2%	840327,2003
2023	$F=P(1+i)^4$	1,0%	843708,4116
2024	$F=P(1+i)^5$	1,0%	852145,4957

### **2.1.8 Diseño de la estrategia de mercado.**

**2.1.8.1 Precio.** El precio es un aspecto importante de todo negocio, el buen manejo de las estrategias de fijación de precios, se encuentran relacionadas con el mercado y es uno de los pilares para la competitividad en el sector en el que se encuentra la empresa, para ello es necesario también conocer las ofertas y precios de los principales competidores.

**2.1.8.1.1 Análisis de precios de la competencia.** Actualmente en la ciudad de Bucaramanga se encuentra varias empresas constituidas que se dedica al mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos, Por lo cual el análisis se establece teniendo como parámetro los precios del mercado de los competidores que para el autor del proyecto son los líderes del mercado de la ciudad. En la siguiente tabla se evidencia las empresas líderes del sector con los diferentes precios de los servicios que ofertan.

**Tabla 6.** *Precios de la competencia*

<b>Empresa automotriz a</b>	<b>Servicio</b>	<b>Precio Vehiculos pesados</b>	<b>Precio Vehiculos livianos</b>
Garcillantas	Reparación de motores	\$1.100.000	\$450.000
	Cambio de aceite	\$31.000	\$10.000
	Suspensión.	\$40.000	\$30.000
	Servicio de escáner	\$30.000	\$30.000
Unifrenos	Cambio de pastillas	\$20.500	\$11.500
	Graduación de frenos	\$20.500	\$11.500
	Cambio de bandas	\$41.500	\$31.000
	Cambio de discos frenos	\$60.000	\$40.000
	Mantenimiento mordazas	\$20.500	\$20.500
	Cambio de bomba de freno	\$40.000	\$20.000

<b>Empresa automotriz a</b>	<b>Servicio</b>	<b>Precio Vehiculos pesados</b>	<b>Precio Vehiculos livianos</b>
Taller Omar Blanco	Reparación de motores	\$1.115.000	\$450.000
	Cambio de aceite	\$30.000	\$11.000
	Suspensión.	\$41.000	\$30.000
	Servicio de escáner	\$31.000	\$30.000
Taller Autofuel	Reparación de motores	\$1.000.000	\$450.000
	Cambio de aceite	\$30.000	\$11.000
	Suspensión.	\$41.000	\$30.000
	Servicio de escáner	\$31.000	\$30.000
Servicentro 23	Reparación de motores	\$1.100.000	\$400.000
	Cambio de aceite	\$30.000	\$11.000
	Suspensión.	\$41.000	\$30.000
	Servicio de escáner	\$31.000	\$30.000

**2.1.8.1.2 Estrategias de fijación de precios.** Para este proyecto se tuvo en cuenta determinar la fijación de precios de acuerdo con los resultados arrojados en la investigación de mercado, donde el cliente nos dio el precio que está dispuesto a pagar, según las opciones propuesta por el investigador, quien tuvo en cuenta los precios de la competencia.

- Identificación de la demanda y oferta del producto.
- Identificación de los competidores directos e indirectos de Check motors.
- Ofrecer un producto con calidad en todo el ciclo del servicio.

En la siguiente imagen se evidencia los servicios que ofertara Check Motors con los precios establecidos por el autor del proyecto, para la fijación de los precios se tuvo en cuenta la competencia del mercado.

**Figura 16.** *Precios de servicios*

TIPO DE VEHÍCULO:.....		VEHÍCULOS PESADOS	VEHÍCULOS LIVIANOS
ÁREA	DESCRIPCIÓN	PVP	PVP
FRENOS	CAMBIO PASTILLAS (2 RUEDAS)	\$ 20.000,00	\$ 10.000,00
	GRADUACION DE FRENOS	\$ 20.000,00	\$ 10.000,00
	CAMBIO BANDAS (2 RUEDAS)	\$ 40.000,00	\$ 30.000,00
	CAMBIO DISCOS FRENOS (2 RUEDAS)	\$ 60.000,00	\$ 40.000,00
	MANTENIMIENTO MORDAZAS (2 RUEDAS)	\$ 20.000,00	\$ 20.000,00
	CAMBIO DE BOMBA FRENO	\$ 40.000,00	\$ 20.000,00
MOTOR	REPARACION DE MOTOR	\$ 1.100.000,00	\$ 450.000,00
	CAMBIO ACEITE	\$ 30.000,00	\$ 10.000,00
SUSPENSION	CAMBIO TIJERAS INFERIORES Y SUPERIORES	\$ 40.000,00	\$ 30.000,00
	CAMBIO BUJES BARRA ESTABILIZADORA (2)	\$ 20.000,00	\$ 15.000,00
	CAMBIO MUÑECOS BARRA ESTABILIZADORA	\$ 20.000,00	\$ 20.000,00
	CAMBIO AMORTIGUADORES DELANT (2)	\$ 50.000,00	\$ 40.000,00
	CAMBIO AMORTIGUADORES TRAS. (2)	\$ 40.000,00	\$ 30.000,00
	CAMBIO DE BOCINES DELANT (2 RUEDAS)	\$ 60.000,00	\$ 50.000,00
OTROS	SERVICIO DE ESCANNER	\$ 30.000,00	\$ 30.000,00

**2.1.8.1.3 Publicidad y promoción.** Definir los medios publicitarios que apoyarán a Check Motors a generar el mayor impacto para llegar a su mercado potencial, además de inducir a todos los posibles clientes para que se sientan atraídos en visitar la empresa automotriz para el mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos, garantizando una experiencia en términos de calidad y satisfacción integral, en busca de cumplir siempre las necesidades de nuestros interesados.

**a) Logotipo**

El logotipo como elemento comunicativo refleja de forma gráfica, la actividad principal de la empresa, una imagen sencilla, armónica, el tamaño de la letra es legible, atractivo e inspira a la recordación de la marca

**Figura 17. Logo****b) Estrategias publicitarias.**

Teniendo en cuenta la tendencia que dio la pregunta 10 de la investigación de mercados, las estrategias publicitarias que tendrá de manera permanente la empresa de acuerdo con la preferencia del mercado objetivo son:

- Usar las redes sociales como Facebook como medio de difusión.
- Creación de una cuenta en redes sociales como Instagram.

Además de estas estrategias que fueron los medios de divulgación preferidos por la población objetivo, se ve la necesidad de realizar la divulgación por los periódicos locales como Vanguardia Liberal, u otros medios de divulgación como radio.

A continuación, en la tabla se relaciona el presupuesto.

**Tabla 7. Presupuesto**

<b>Descripción</b>	<b>Valor Unitario</b>	<b>Cantidades al Mes</b>	<b>Valor al Mes</b>	<b>Valor</b>
Internet	60.000	1 vez al mes	60.000	720.000 anual
Anuncios por periódico la vanguardia	120.000	1 vez x semana	480.000	1.920.000 (4 meses)
Avisos por radio	100.000	1 vez x semana	400.000	1.600.000(4 meses)
<b>Total</b>			<b>540.000</b>	<b>4.240.000</b>

**2.1.8.2 Producto.** A continuación, se detallan los productos intangibles o los servicios que check motors le ofrecerá a los clientes de Bucaramanga y su área metropolitana:

**Tabla 8.** *Catálogo de servicios*

<b>Servicios</b>
Frenos
Suspensión
Cambio de aceite
Reparación y cambio de motores completos Diesel y gasolina
Sincronización
Lavado de inyectores con ultrasonidos
Servicio de scanner.

**2.1.8.2.1 Posicionamiento del producto.** Para que el producto (o servicio) tenga la aceptación que se quiere lograr, los esfuerzos se centran en la calidad del servicio, precio justo, amabilidad y confiabilidad en cada uno de los servicios que se prestaran, es de suma importancia desde el inicio del ciclo del servicio brindarles a nuestros clientes la mejor información sobre el estado de su vehículo y las alternativas para mejorar los defectos de este, de esta forma crear un factor diferenciador con la competencia.

## **2.2 Estudio técnico**

### **2.2.1 Sistema de distribución y/o comercialización**

El servicio que desea ofrecer Check Motors utilizara un sistema para distribuir y comercializar su servicio a través de un punto de venta en el cual se encontrara ubicada la empresa, cumpliendo con todos los requisitos técnicos y con el objetivo de ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes.

**Figura 18.** *Canales de distribución*

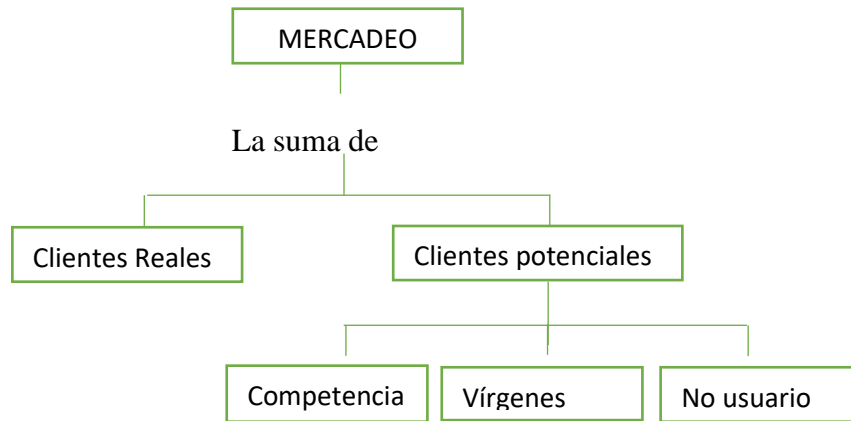
Un canal directo, en el cual se preste el servicio y se dirija directamente al cliente.

## 2.2.2 Tamaño del proyecto

### 2.2.2.1 Factores que condicionan el tamaño

- **Dimensión del mercado:** El objetivo del proyecto es la creación de una empresa que preste servicios de Mantenimiento y Reparación de Vehículos Automotores a compañías de Mercado Institucional, Salud, Transporte en general y Personas Naturales.

La investigación de mercado que se realizó, va dirigida a la población con automóviles ya sea hombre o mujer, siendo estos nuestro mercado objetivo, personas que cuenten con automóviles y se encuentren en un estado socioeconómico 3 a 6. Para el inicio operacional de la empresa, se estimó una demanda de 810782,2. como se observar es un valor bastante grande, pero se debe tener en cuenta lo siguiente:

**Figura 19.** *Concepto de mercado.*

El valor que se obtuvo de la demanda a través de la investigación de mercados que fue 810782,2 están distribuidos entre los clientes reales, que es son los clientes que podríamos llegar a fidelizar con nuestra empresa y los clientes potenciales, que son aquellos a los que queremos llegar, desde una perspectiva de mercadeo.

- Capacidad Administrativa: Para el desarrollo de este proyecto de creación de empresa, se requiere un buen uso de capacidad administrativa tanto para el montaje como para el manejo de la organización.
- Orden institucional: Como para tener estandarizado algunos requerimientos específicos de la empresa, se estableció un manual de funciones para cada cargo, al igual que la misión, la visión, los objetivos de la empresa, y los valores por la cual se conforma, con el fin de unificar y crear una cultura organizacional en donde se sepa a donde se quiere llegar y lo que se desea realizar.

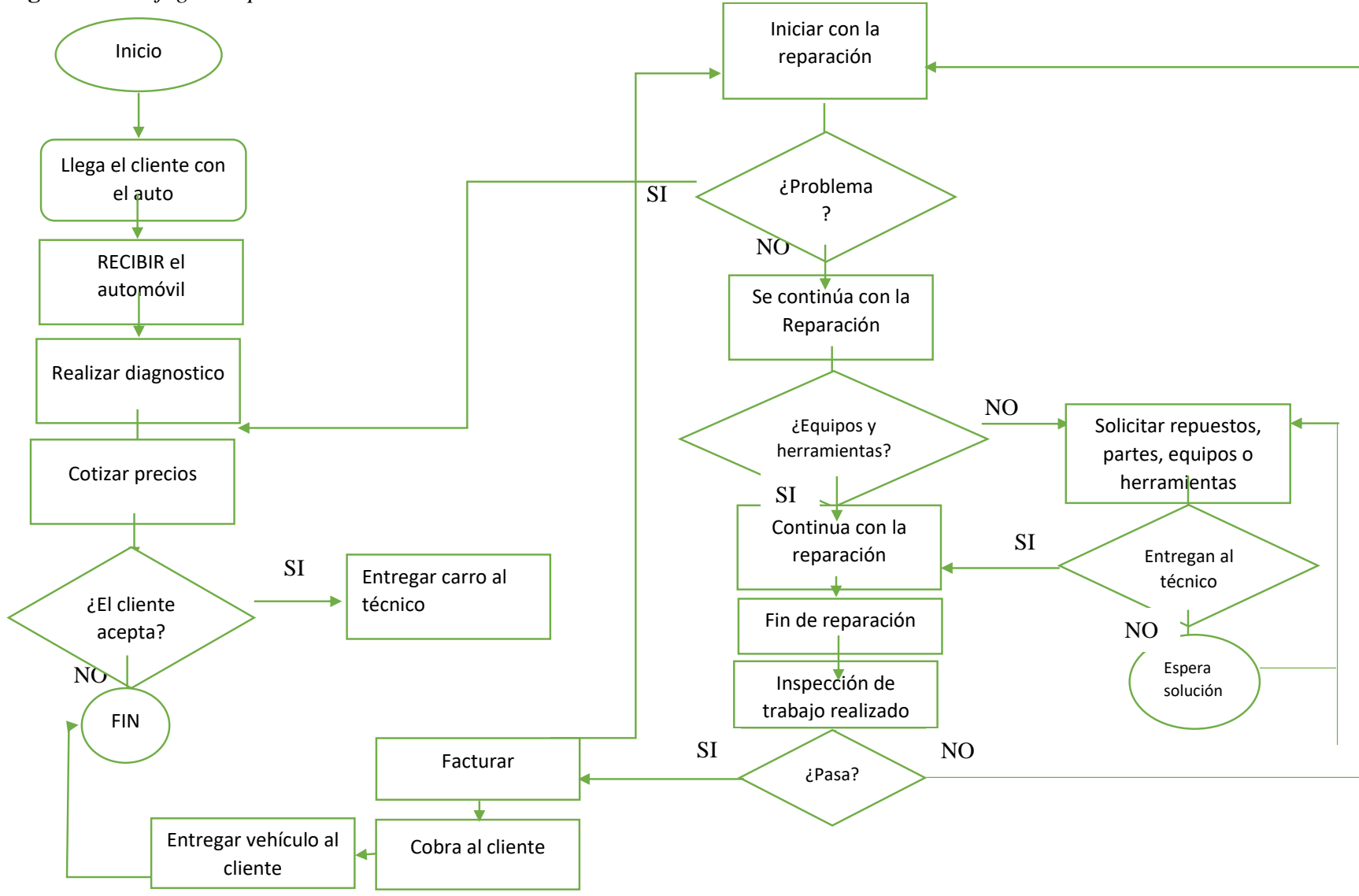
### ***2.2.3 Descripción el servicio***

El presente proyecto tiene como fin crear una empresa de servicios de mantenimiento y revisión de vehículos automotores, ya sean vehículos pesados o livianos.

Un servicio pensado en suplir y cumplir necesidades y expectativas de los clientes, partiendo de un portafolio de servicios de calidad, y partir del cual se concibe la idea.

A continuación, se presenta un flujograma para check motors.

Figura 20. Flujograma para check motors.



Descripción del portafolio de servicios. [12]

- Cambio de pastilla de freno:
  1. Se gira la dirección del automóvil, se afloja los tornillos de la rueda con una llave cruz.
  2. Se usa un gato hidráulico para elevar el automóvil y quitar la rueda.
  3. Se extraen las pastillas de freno con un destornillador, pero antes se debe usar la llave Allen para retirar los tornillos que sujetan las pastillas.
  4. Se introducen las nuevas patillas de frenos.
  5. Se monta de nuevo la rueda.
  6. Y el proceso anterior se repite para poder cambiar las demás pastillas.
- Graduación de frenos
  1. Bajar las ruedas delanteras
  2. Soltar los tornillos que aseguran las mordazas de freno
  3. Desmontar las mordazas de frenos.
  4. Comprimir los pistones de la mordaza
  5. Retirar las pastillas usadas
  6. Montar las pastillas nuevas.
  7. Revisar el estado y nivel de líquidos de frenos ajustar si es necesario
  8. Después cuando se arma nuevamente por ultimo asegurarse de pisar el pedal de freno varias veces
- Mantenimiento de mordazas
  1. Obstruir la manguera que alimenta al mismo con el líquido de freno.
  2. Lo anterior se hace con un alicate de presión que muerda la manguera lo suficiente para que el líquido no se escurra.

3. Desmontar la banda
4. Desarmar y cambiar reparos
  - Cambio aceite
1. Elevar el vehículo a una altura adecuada con el ascensor
2. Identificar el tapón de drenaje de Carter de motor
3. Aflojar y retirar el tapón de drenaje
4. Dejar escurrir el aceite por 10 minutos
5. Aflojar y retirar el filtro de aceite
6. Instalar correctamente el tapón
7. Instalar el filtro de aceite
8. Bajar el vehículo del ascensor
9. Echar aceite el aceite
10. Encender el vehículo y mantenerlo así por 15 segundos
11. Apagar el vehículo
12. Medir el nivel de aceite
  - Cambios amortiguadores
1. Elevar el vehículo y desmontar la rueda
2. Sacar el soporte de las líneas de frenado y la barra estabilizadora si es necesario.
3. Quitar los tornillos de la dirección para soltar el amortiguador
4. Quitar los tornillos de las torres del amortiguador
5. Extraer el amortiguador
6. Colocar el nuevo amortiguador
7. Colocar de nuevo la rueda

- Servicio de escáner
  1. Ubicar el puerto de conexión del scanner en el vehículo
  2. Conectar el escáner
  3. Escoger la marca del automóvil
  4. Seleccionar la línea del automóvil
  5. Seleccionar el modelo del automóvil
  6. Seleccionar modulo a diagnosticar

#### **2.2.4 Descripción de Insumos**

- Hay que tener en cuenta que los insumos que se nombraran a continuación son importantes para cumplir con un buen servicio.

La empresa contactara a los mejores proveedores evaluándolos por calidad, precio y experiencia en el mercado.

**Figura 21.** *Descripción de insumos*

<b>Insumos de mantenimiento</b>	<b>Otros insumos</b>
Lubricantes	Combustible
Filtros	Llantas
Refrigerantes	Pastillas y/o bandas de freno
Aceites	Filtros de A/C
Filtros de aire	
Aceites para motores diesel	
Aceites para motores a Gasolina	
Protección del motor	

Proveedores: se trabajará con proveedores del sector automotriz para la compra de herramientas, y equipos que se necesitan para el cumplimiento de los servicios ofrecidos por la empresa.

### ***2.2.5 Descripción de Insumos.***

**2.2.5.1 Maquinaria.** La maquinaria que se utilizara para los procesos de mantenimiento y reparación es la siguiente:

**Figura 22. Maquinaria**

Descripción	Ilustración
ESCANER FCAR PARA VEHÍCULOS LIVIANOS DIESEL Y GASOLINA	
BANCO PROBADOR DE INYECTORES GASOLINA 6 PROBETAS	
PISTOLA PARA SOLDAR 100/140 W	
PISTOLA DE IMPACTO 1/2 850N	
COMPRESOR	
PULIDORA	
PRENSA	

<p>JUEGO DE TORRES CAPICIDAD: 3 TONELADAS</p>	
<p>GATO DE ZORRA CAPICIDAD: 3,5 TONELADAS</p>	
<p>GATO DE GRUA 20 TONELADAS</p>	
<p>GATO HIDRAULICO 3 TONELAS TIPO ZORRA</p>	
<p>COMPUTADOR CON SOFTWARE INSTALADO PARA TALLER</p>	
<p>IMPRESORA SAMSUNG</p>	
<p>JUEGO LLAVE BRISTON</p>	

<p>JUEGO PINZAS PARA ANILLO DE MOTOR</p>	
<p>ALICATE BRITANICO No 8</p>	
<p>JUEGO DESTORNILLADORES</p>	
<p>RECOGEDOR DE RESORTES</p>	
<p>HOMBRE SOLO 10"</p>	
<p>LLAVE PARA FILTROS DE ACEITE 87-11</p>	
<p>TORQUE 1/2 20-150</p>	
<p>JUEGO DE COPAS TORX</p>	

<p>JUEGO DE LLAVES COMBINADAS (20 PIEZAS)</p>	
<p>VOLVEDOR 1/2 COPA 19</p>	
<p>COPA ARTILLERA 41MM 3/4</p>	
<p>LAMPARAS CON CABLE</p>	
<p>COMPRESOR DE ANILLOS PARA MOTOR</p>	
<p>JUEGO MACHOS 3/8</p>	
<p>EXTRACTOR DE RODAMIENTOS</p>	
<p>JUEGO LLAVES ROBERTOOL 6-22 MIXTA</p>	
<p>PINZA UYUSTOOL PINES</p>	

**Figura 23.** Costo de la maquinaria

MAQUINARIA, EQUIPOS Y HERRAMIENTAS			
CANT	DESCRIPCIÓN	COSTO UNID	COSTO TOTAL
1	ECANER FCAR PARA VEHÍCULOS LIVIANOS DIESEL Y GASOLINA	\$ 4.300.000	\$ 4.300.000
1	BANCO PROBADOR DE INYECTORES GASOLINA 6 PROBETAS	\$ 2.810.000	\$ 2.810.000
1	PISTOLA PARA SOLDAR 100/140 W	\$ 140.000	\$ 140.000
1	PISTOLA DE IMPACTO 1/2 850N	\$ 330.000	\$ 330.000
1	COMPRESOR	\$ 800.000	\$ 800.000
1	PULIDORA	\$ 100.000	\$ 100.000
1	PRENSA	\$ 400.000	\$ 400.000
5	JUEGO DE TORRES CAPICIDAD: 3 TONELADAS	\$ 63.000	\$ 315.000
1	GATO DE ZORRA CAPICIDAD: 3,5 TONELADAS	\$ 410.000	\$ 410.000
1	GATO DE GRUA 20 TONELADAS	\$ 620.000	\$ 620.000
1	GATO HIDRAULICO 3 TONELAS TIPO ZORRA	\$ 318.000	\$ 318.000
1	COMPUTADOR CON SOFTWARE INSTALADO PARA TALLER	\$ 2.100.000	\$ 2.100.000
1	IMPRESORA SAMSUNG	\$ 280.000	\$ 280.000
1	JUEGO LLAVE BRISTON	\$ 35.000	\$ 35.000
1	JUEGO PINZAS PARA ANILLO DE MOTOR	\$ 33.000	\$ 33.000
1	ALICATE BRITANICO No 8	\$ 9.000	\$ 9.000
1	JUEGO DESTORNILLADORES	\$ 79.000	\$ 79.000
1	RECOGEDOR DE RESORTES	\$ 95.000	\$ 95.000
1	HOMBRE SOLO 10"	\$ 23.000	\$ 23.000
2	LLAVE PARA FILTROS DE ACEITE 87-11	\$ 15.000	\$ 30.000
1	TORQUE 1/2 20-150	\$ 110.000	\$ 110.000
1	JUEGO DE COPAS TORX	\$ 171.000	\$ 171.000
1	IMAN RESORTE	\$ 4.000	\$ 4.000
1	JUEGO DE LLAVES COMBINADAS (20 PIEZAS)	\$ 137.000	\$ 137.000
1	BOLVEDOR 1/2 COPA 19	\$ 30.000	\$ 30.000
1	COPA ARTILLERA 41MM 3/4	\$ 60.800	\$ 60.800
3	LAMPARAS CON CABLE	\$ 43.000	\$ 129.000
1	COMPRESOR DE ANILLOS PARA MOTOR	\$ 36.000	\$ 36.000
1	JUEGO MACHOS 3/8	\$ 8.500	\$ 8.500
1	EXTRACTOR DE RODAMIENTOS	\$ 25.000	\$ 25.000
1	JUEGO LLAVES ROBERTOOL 6-22 MIXTA	\$ 35.000	\$ 35.000
1	PINZA UYUSTOOL PINES	\$ 8.500	\$ 8.500

**2.2.5.2 Equipos de oficina.** Para el buen funcionamiento del área administrativa de la organización, se requiere de dos computadores, dos teléfonos, una impresora y, por último, una fotocopiadora. Para el inicio de la empresa Check Motors, se tiene un presupuesto para invertir en

equipos de oficina bajo, por lo cual se optó por lo necesario para el desarrollo de las tareas y funciones internas de la organización.

**Figura 24.** *Equipos de oficina*

Concepto	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Computador	3	\$ 1.500.000	\$ 4.500.000
Telefono	2	\$ 50.000	\$ 100.000
Impresora	3	\$ 120.000	\$ 360.000
Fotocopiadora	1	\$ 95.000	\$ 95.000
Camara de seguridad	5	\$ 82.000	\$ 410.000

### 2.2.6 Capacidad instalada

Se refiere al nivel máximo de producción que puede alcanzar una empresa con base con los recursos que cuenta.

Partiendo de los servicios para mantenimiento y reparación de autos, y la jornada laboral que se determinó en el estudio administrativo, se tiene:

- Capacidad instalada en horas hombre [13]

*Capacidad instalada*

$$= \Sigma(\text{Numero de sitios} * \text{dias del mes} * \text{horas en el dia}) - \Sigma(\text{No. de áreas} * \text{perdida de tiempo por antenimiento}) \left( \frac{\text{Horas}}{\text{mes}} \right)$$

La capacidad máxima de producción que tendrá la empresa, se calcula con los recursos y sitios de trabajo con los que la organización cuenta, para un valor total de 2145 horas/mes. Teniendo en cuenta que la capacidad de producción puede alterarse o modificarse al incluirse nuevos recursos, manos de obra o maquinaria de producción.

La capacidad disponible para el mercado no es igual a la capacidad instalada, pues influyen varios factores que le hacen ser menor. La capacidad disponible está influenciada por las condiciones de la producción. [14]. Y son afectadas por:

- Jornada laboral de los trabajadores
- Días que no se laboran al año
- Horas disponibles: es el tiempo laboral que legalmente un trabajador está en la obligación de cumplir. [15]
- Horas de presencia: es el tiempo mínimo que un trabajador debe permanecer en las instalaciones de la empresa. [15]
- Horas de ausencia: es el tiempo máximo que un trabajador debería ausentarse durante el ejercicio normal de sus labores. [15]
- Horas de pérdida de ausentismo
- “Horas productivas: es el tiempo facturable que un operario invierte en una reparación.” [15]
- “Horas improductivas: es aquel tiempo en el cual el operario se encuentra realizando operaciones no facturables dentro del taller como, por ejemplo, reprocesos por trabajos defectuosos, reuniones, mantenimiento, etc”. [15]
- Horas ociosas
- “Tiempo medio de reparación: es el número de minutos promedio de todas las operaciones realizadas directamente sobre un vehículo”. [15]
- “Tiempo medio de permanencia: es el número de minutos promedio de ocupación de un vehículo en una zona productiva. En la práctica son los tiempos de reparación sumados los tiempos muertos de proceso”. [15]

- Tiempo muerto: Es el tiempo que el vehículo ocupa una zona productiva sin ser intervenido por el técnico, como, por ejemplo, secado de pinturas de fondo y acabado [15]
- Motivación de las personas de la empresa.

Fórmula para determinar el número de horas productivas por día en las operaciones de limpieza y armado, mantenimiento pintura

$$A = NHT - NHD - \left( \frac{Noperadores + \frac{NHT + PTFO + PTFE}{Nsitios}}{26} \right)$$

NTH= número de horas trabajadas

NHD= número de horas de descanso

Noperadores= número de operadores

PTFO= pérdida de tiempo por factores organizacionales

PTFE= pérdida de tiempo por factores externos

Nsitios= número de sitios de trabajo

- Capacidad disponible para las áreas:

Para realizar el cálculo de la capacidad disponible se determina por medio de la siguiente formula:

$$Capacidad\ disponible = \sum ni * dh * hp * nt - (G1 + G2 + 3 + G4) \frac{horas}{mes}$$

ni= número de sitios de trabajo

DH= días hábiles del mes/ año

HP= número de horas por turno (h/turno)

NT= número de turnos según las condiciones de producción

**Figura 25. Capacidad instalada- recursos**

Capacidad instalada		
Capacidad instalada en horas hombre	2145	Horas/mes
Horas productivas X dia para operaciones de mantenimiento	71,95%	Utlidad de tiempo de mantenimiento productivo en un dia de trabajo equivale a 5, 75 horas
Horas productivas X dia para operaciones de reparación	71,95%	Utlidad de tiempo de mantenimiento productivo en un dia de trabajo equivale a 5, 75 horas
Horas productivas X dia para operaciones de limpieza	72,43%	Utlidad de tiempo de mantenimiento productivo en un dia de trabajo equivale a 5, 79 horas
Capacidad disponible para mantenimiento	143,66	Horas/mes
Capacidad disponible para reparación	143,66	Horas/mes
Capacidad disponible para limpieza	144,66	Horas/mes
Lineas de servicio principales	4	

- $\text{Tiempo medio de reparación} = \text{Tiempo de permanencia} - \text{Tiempo muerto}$  [15]
- $\text{Horas disponibles} = \text{Hora Presencia} + \text{Hora de Ausencia}$  [15]
- $\text{Horas de presencia} = \text{Hora de Producción} + \text{Hora no producción}$  [15]

Tiempo de reparación	30 minutos
Horas disponibles	8 horas
Horas de presencia	90 minutos

### 2.2.7 Localización

- **Ámbito territorial**

El ámbito territorial en donde se desarrollará la empresa Check Motors es en la ciudad de Bucaramanga como inicio, pero se espera a una proyección de 6 años, poder prestar nuestros servicios de mantenimiento y reparación de autos a el área metropolitana de Santander consolidándose como una de las mejores empresas en el mercado automotriz, por lo cual es necesario expandirnos.

- Alternativa de localización

Hoy en día la ubicación de una empresa juega un papel muy importante como estrategia de competencia frente a las demás organizaciones del mismo sector, por lo anterior se buscó un punto estratégico en donde hubiera un alto contacto con el público.

La ubicación seleccionada se estableció por la gran cantidad de personas que se mueven en esa parte de la ciudad, y por las empresas del sector automotriz que se encuentran ubicadas cerca, que tienen mayor tiempo en el mercado y clientes a los cuales les puede ser atractivo e interesante el catálogo de servicios de Check motors.

**Figura 26.** *Ubicación*

Proyecto	Ubicación
Check Motors	Calle 23 No. 14- 57

A continuación, se podrá observar un mapa de la ciudad de Bucaramanga para observar la un aproximado de la ubicación de la empresa.

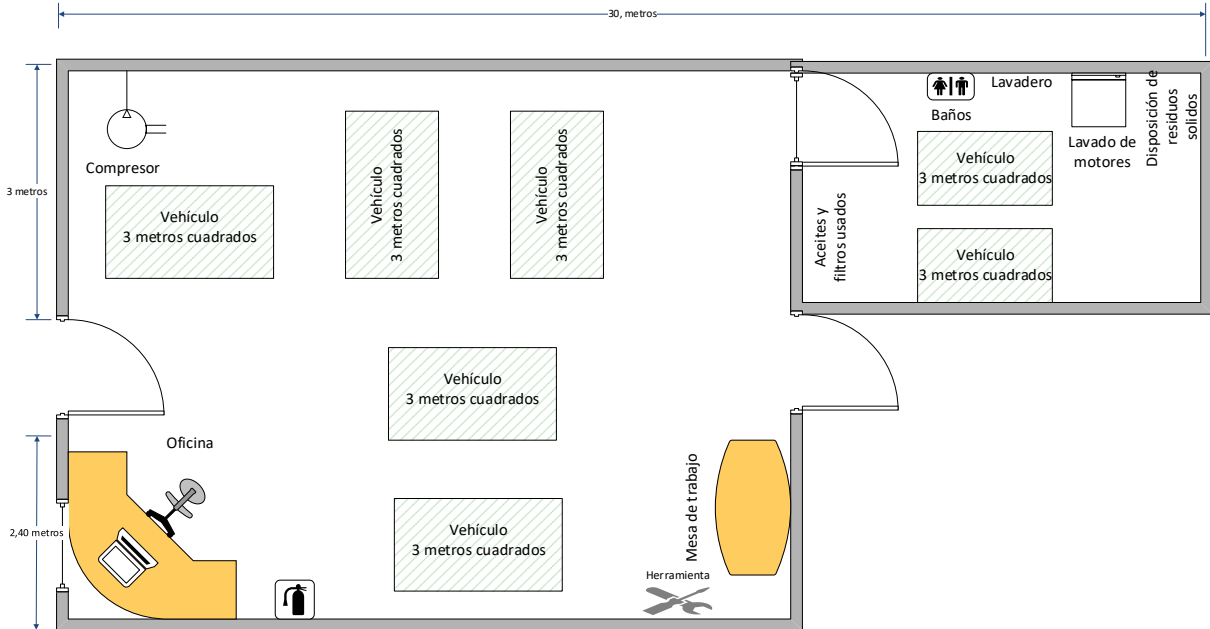
**Figura 27.** *Ubicación de la empresa*



Distribución de planta

Se espera que el modelo de servicio sea adecuado al esquema que se presenta a continuación:

**Figura 28.** Planta del taller



La empresa cuenta con una oficina de 2,4 metros cuadrados, con cinco espacios para los vehículos, cada uno de tres metros cuadrados, y otro apartado para mantenimiento en donde se encontrarán ubicado el lavadero y dos espacios más para vehículos con un área de 3 metros cuadrados cada uno.

## **2.3 Estudio administrativo y jurídico legal**

### ***2.3.1 Modelo administrativo***

#### **2.3.1.1 Cultura organizacional**

**2.3.1.1.1 Misión.** CHECK MOTORS es una empresa Colombiana que presta servicios de Mantenimiento y Reparación de Vehículos Automotores a compañías de Mercado Institucional, Salud, Transporte en general y Personas Naturales. Comprometidos en brindar a nuestros clientes respuestas oportunas, confiabilidad en la experiencia del personal contratado, asertividad en los diagnósticos, mantenimientos y reparaciones realizadas, cumpliendo con el cuidado de los vehículos, asesorías efectivas y garantías posventa. A través de estrategias organizacionales, planes de mercadeo y alianzas comerciales, buscamos el mejoramiento continuo en la formación del recurso humano, perfección de los procesos administrativos y operativos, y posicionamiento líder en el sector al satisfacer las necesidades del cliente, basados en la experiencia, amor por la ingeniería automotriz y conocimiento técnico.

**2.3.1.1.2 Visión.** Ser una empresa líder en la prestación de servicios de mantenimiento y reparación de vehículos, apoyados en la tecnología como soporte fundamental, siendo reconocidos por su gran infraestructura física y conocimiento técnico, con el fin de conquistar un considerado mercado y así ser una compañía generadora de empleo.

Tendremos una organización sólida y estable a través de estrategias organizacionales, financieras y comerciales para tranquilidad de nuestros clientes, empleados y contratistas.

**2.3.1.1.3 Objetivo del negocio.** El objetivo de Check Motors es poder construir un portafolio de servicios que cumpla con las necesidades y expectativas de los clientes a través de sus servicios de mantenimiento y reparación enfocados en proporcionar efectividad, calidad, garantía de trabajo, cumplimiento y confianza.

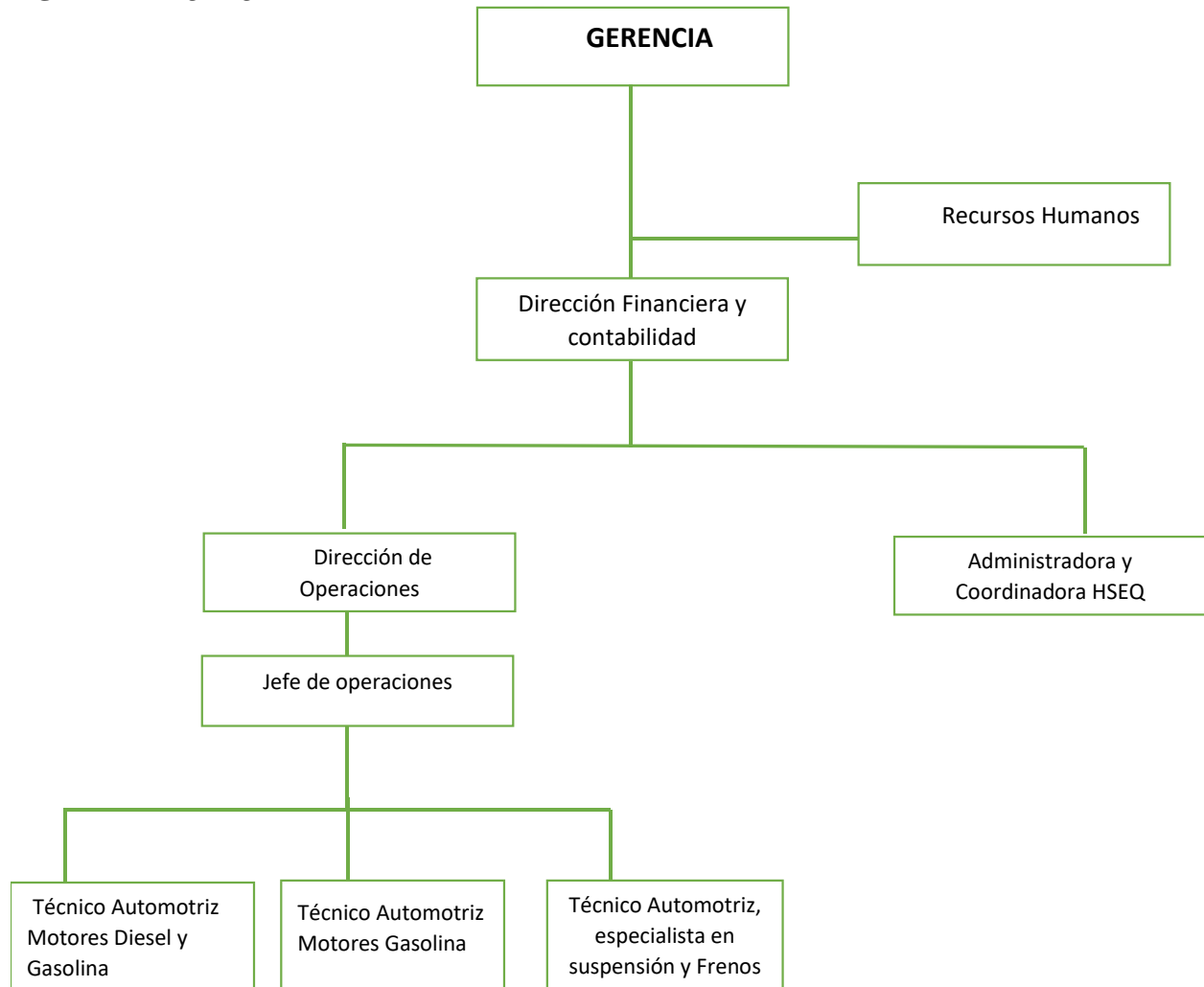
**2.3.1.1.4 Valores de la empresa.** Como empresa, nuestros valores están orientados en satisfacer y cumplir las necesidades de nuestros clientes por medio de nuestros servicios, y de la calidad humana, con el fin de que los clientes se sientan a gusto con nosotros, marcando una diferencia con la competencia.

- Calidad y competitividad: Ofreciendo un excelente servicio a nuestros clientes.
- Excelencia en el servicio al cliente.
- Respeto
- Compromiso
- Honestidad
- Lealtad

2.3.1.1.5 Recursos humanos

a) Organigrama

Figura 29. Organigrama



**b) Descripción de Departamentos**

- **Recurso humano:** Es un conjunto de empleados o colaboradores de una organización, es el recurso más valioso de toda empresa, quienes se encargan de la organización, desarrollo y planeación.
- **Financiera:** Tiene como objetivo el buen manejo de los fondos de la empresa, mantener la solvencia de esta misma, alcanzando los flujos de caja necesarios y activos, para satisfacer las obligaciones y darle cumplimiento a las metas y objetivos trazados por la organización. Así mismo establecer medidas de ahorro, acciones correctivas, establecer diferentes escenarios operativos, elaborar pronósticos, detectar desviaciones de los estados financieros y demás.

Administrativa y operativa: Para el área de operaciones y administración, se cuenta con:

Área Administrativa:

- Administrador y coordinador HSEQ

Área de operaciones:

- Jefe de operaciones
- Técnico Automotriz Motores Diesel y Gasolina
- Técnico Automotriz Motores Gasolina.
- Técnico Automotriz, especialista en suspensión y Frenos

c) Manual de funciones

**Figura 30. Funciones Gerente**

CHECK MOTORS		Manual de Funciones Gerente		Código
				Versión
				Fecha
				1
				20.05.2019
<b>Título</b>	Manual de Funciones Gerente			
<b>Objeto</b>	Definir las funciones y responsabilidades correspondientes al puesto de Gerente en Check Motors			
<b>Nombre del cargo</b>	Gerente			
<b>Descripción del cargo</b>	Responsable de dirección y representante legal de la empresa. Define, planifica y desarrolla los objetivos o metas de la organización y crecimiento, además presenta los estados financieros, presupuestos, proyecciones de ventas y demás obligaciones que le correspondan.			
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Ejercer la representación legal de la Empresa.</li> <li>*Realizar la administración global de las actividades de la empresa buscando su mejoramiento organizacional, técnico y financiero.</li> <li>*Garantizar el cumplimiento de las normas y reglamentos.</li> <li>*Controlar y supervisar los reportes financieros, comparando resultados reales con los presupuestados.</li> <li>*Controlar los costos y rentabilidad de la empresa.</li> <li>*Administrar los presupuestos operacionales y las inversiones de la empresa.</li> <li>*Gestión de Compras</li> <li>*Controlar los niveles de inventarios.</li> <li>*Gestión financiera estratégica.</li> <li>*Diseñar y desarrollar estrategias tendientes a incrementar la rentabilidad y participación en el mercado.</li> <li>*Definir las políticas de ventas.</li> <li>*Supervisar la planificación y ejecución de las estrategias y acciones de comercialización de la empresa.</li> <li>*Efectuar el análisis y evaluación de los resultados de los planes de mercadeo y ventas de la empresa.</li> <li>*Controlar los niveles de cartera.</li> </ul>			
<b>Perfil</b>	<p><b>Formación Académica:</b> Graduado en Ingeniería Industrial o carreras afines. Preferiblemente con especialización en finanzas o administración de empresas.</p> <p><b>Estudios complementarios:</b> Manejo de excel ,acces y project.</p> <p><b>Idioma:</b> Ingles</p> <p><b>Experiencia:</b> 2 años de experiencia en el cargo o posiciones similares.</p>			
Elaborado por		Revisado por		Aprobado por
		Gerencia		Gerencia

1. Área Administrativa

**Figura 31. Funciones Admón. y coordinador de HSEQ**

CHECK MOTORS		Manual de Funciones Coordinador Admon y HSEQ	
		<b>Código</b>	
		<b>Versión</b>	1
		<b>Fecha</b>	20.05.2019
<b>Título</b>	Manual de Funciones Admón. Y de HSEQ		
<b>Objeto</b>	Definir las funciones y responsabilidades correspondientes al puesto de coordinador admón.y HSEQ en Check Motors		
<b>Nombre del cargo</b>	Coordinador Admón. Y de HSEQ		
<b>Descripción del cargo</b>	Garantizar el cumplimiento de las normas legales vigentes en Colombia en calidad, seguridad y Salud en el trabajo, y protección del medio ambiente, de igual forma desarrollar las gestiones respectivas y actos administrativos que garanticen el buen funcionamiento de la organización		
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Recomendar y Mantener las mejores condiciones laborales posibles, el estado de salud e integridad física de los recursos humanos.</li> <li>* Mantener en óptimas condiciones de seguridad, confiabilidad y operación, las instalaciones, equipos, materiales y procesos.</li> <li>Garantizar el cumplimiento de las normas legales vigentes sobre salud en el trabajo, y protección del medio ambiente y vigilar la a cumplimiento de las Políticas de la Gerencia de la compañía al respecto.</li> <li>* Propender por el mejoramiento y conservación del medio ambiente en el desarrollo de actividades que puedan generar un impacto negativo sobre el mismo.</li> <li>* Comunicar a la organización la importancia de satisfacer los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.</li> <li>* Asegurar de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema integrado de gestión.</li> <li>* Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema integrado de gestión y de cualquier necesidad de mejora.</li> <li>* Asegurar de que se promueve la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.</li> <li>* Participar en las revisiones por la dirección.</li> <li>* Realizar informes mensuales sobre el desempeño del proceso de gestión integral.</li> <li>* Establece la coordinación y comunicación necesarias entre todas las áreas de la organización que intervienen en forma directa en el desarrollo del Programa de Seguridad.</li> <li>* Coordinación de la realización de exámenes médicos, clínicos y Paraclínicos para la admisión, selección, ubicación, reubicación y control de acuerdo a las características de los puestos de trabajo.</li> <li>* Visitas a los puestos de trabajo.</li> <li>* Actividades de promoción y mantenimiento de la salud.</li> <li>* Mantenimiento de servicios de primeros auxilios, adecuados y oportunos.</li> <li>* Informar sobre las anomalías detectadas a la Gerencia.</li> <li>* Autorizar las compras de materiales herramientas, equipos y dotación de la</li> </ul>		
<b>Perfil</b>	<p><b>Formación Académica:</b> Graduado como ingeniero industrial o carreras afines. Especialista en el sistema integrado HSEQ.</p> <p><b>Estudios complementarios:</b> Manejo de excel avanzado</p> <p><b>Idioma:</b> Ingles</p> <p><b>Experiencia:</b> 1 a dos años de experiencia en el cargo o posiciones similares.</p>		
Elaborado por		Revisado por	Aprobado por
		Gerencia	Gerencia

**Figura 32. Funciones administrador**

CHECK MOTORS		Manual de Funciones Administrador		Código	
				Versión	1
				Fecha	20.05.2019
<b>Título</b>	Manual de Funciones Administrador				
<b>Objeto</b>	Definir las funciones y responsabilidades correspondientes al puesto de Administrador en Check Motors				
<b>Nombre del cargo</b>	Administrador				
<b>Descripción del cargo</b>	Responsable del correcto funcionamiento del establecimiento				
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Dirigir el personal a cargo.</li> <li>* Responder por los bienes y equipos.</li> <li>* Elaborar pedidos de material.</li> <li>*Elaborar informe mensual.</li> <li>*Manejar caja menor.</li> <li>* Atender quejas y redamos por parte de los clientes.</li> <li>*Mantener informafo al jefe sobre la situación del negocio.</li> <li>* Responder por la facturación.</li> <li>* Actualizar listados de facturación.</li> <li>* Realizar pedidos de papelería.</li> <li>* Mantener actualizada la base de datos de clientes.</li> <li>* Seguimiento a clientes.</li> </ul>				
<b>Perfil</b>	<p><b>Fomarción Académica:</b> Graduado en administrador de empresas, ingeniería Industrial o carreras afines.</p> <p><b>Estudios complementarios:</b> Manejo de excel ,acces y project.</p> <p><b>Idioma:</b> Inglés</p> <p><b>Experiencia:</b> Minimo un año de experiencia en el cargo .</p>				
Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
		Gerencia		Gerencia	

**Figura 33.** *Funciones- contador*

CHECK MOTORS		Manual de Funciones Contador		Código	
				Versión	1
				Fecha	20.05.2019
<b>Título</b>	Manual de Funciones Contador				
<b>Objeto</b>	Definir las funciones y responsabilidades correspondientes al puesto de Contador en Check Motors				
<b>Nombre del cargo</b>	Contador				
<b>Descripción del cargo</b>	Mantener actualizada la información contable de la empresa sobre los estados financieros y presupuestos.				
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Llevar la contabilidad de la empresa.</li> <li>* Manejar los presupuestos de ingresos y egresos.</li> <li>* Revisar los registros contables y presupuestales.</li> <li>* Elaborar estados financieros mensuales con información oportuna y verídica.</li> <li>* Elaborar las declaraciones de impuestos nacionales.</li> <li>* Mantener en orden y actualizado el archivo de documentos contables.</li> <li>* Colaborar con el área administrativa.</li> <li>* Proyectar acuerdo mensual de gastos.</li> <li>*Elaborar nomina y planilla de pagos.</li> </ul>				
<b>Perfil</b>	<b>Formación Académica:</b> Graduado en contaduría pública. <b>Estudios complementarios:</b> Manejo de excel. <b>Idioma:</b> Inglés				
Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
		Gerencia		Gerencia	

2. Área operativa

**Figura 34. Funciones- jefe de operaciones**

CHECK MOTORS		Manual de Funciones Jefe de operaciones		Código	
				Versión	1
				Fecha	20.05.2019
<b>Título</b>	Manual de Funciones Jefe de Operaciones				
<b>Objeto</b>	Definir las funciones y responsabilidades correspondientes al puesto de jefe de operaciones en Check Motors				
<b>Nombre del cargo</b>	Jefe de Operaciones				
<b>Descripción del cargo</b>	Planificar y dirigir la ejecución de los trabajos, recursos humanos y materiales.				
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Coordinar los tiempos de entrega con los clientes.</li> <li>* Apoyar en temas administrativos.</li> <li>* Mantener registro de entradas y salidas de herramientas, equipos, materiales e insumos.</li> <li>* Responsable del buen estado de los equipos, herramientas e instrumentos.</li> <li>* Participar en la elaboración de presupuesto de servicios.</li> <li>* planificar y coordinar los servicios y contratos.</li> <li>* Planificar y coordinar los recursos humanos y materiales.</li> <li>* Optimizar procesos y tiempos de ejecución en las operaciones.</li> <li>* Realizar reportes e informes técnicos de cada servicio prestado.</li> <li>* Redactar actas de conformidad , reportes e informes técnicos.</li> <li>* Coordinar equipos de trabajo.</li> </ul>				
<b>Perfil</b>	<p><b>Formación Académica:</b> Graduado en Ingeniería de producción, industrial o carreras afines</p> <p><b>Estudios complementarios:</b> Manejo de excel avanzado</p> <p><b>Idioma:</b> Ingles</p> <p><b>Experiencia:</b> 1 a dos años de experiencia en el cargo o posiciones similares.</p>				
Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
		Gerencia		Gerencia	

**Figura 35. Funciones Operarios**

<b>CHECK MOTORS</b>		<b>Manual de Funciones Operarios</b>		<b>Código</b>	
				<b>Versión</b>	1
				<b>Fecha</b>	20.05.2019
<b>Título</b>	Manual de Funciones Operarios				
<b>Objeto</b>	Definir las funciones y responsabilidades correspondientes al puesto de Operarios en Check Motors				
<b>Nombre del cargo</b>	Operarios				
<b>Descripción del cargo</b>	Diagnosticar , realizar mantenimiento y reparaciones de autos				
<b>Funciones</b>	*Scanear. Diagnosticar y corregir fallas *Cambios de bombillas *Cambios de Aceites *Lavados parciales de carros *Lavados completos de carros *Diagnosticar sistemas de refiregeración *Mantenimiento preventivo y correctivo * Reparar motores * Diagnosticar baterías				
<b>Perfil</b>	<b>Fomarción Académica:</b> Graduados en Bachillerato con enfoques de mecánica automotriz. <b>Experiencia:</b> Mínimo dos años de experiencia en el cargo .				
Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
		Gerencia		Gerencia	

**d) Jornada laboral**

La jornada Laboral se establece de lunes a sábado, 8 horas diarias por día, dando un total de 48 horas semanales.

Se inicia de 8:30am- 12:00 pm de y 2:00 pm – 6:30 pm

**Figura 36. Jornada laboral**

Cargo	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Gerente													
Administrador													
Auxiliar contable													
jefe de operarios													
operarios													

**e) Salarios**

A continuación, se presentan los costos laborales de los trabajadores en Check Motors.

## 1. Gerente

Figura 37. Costo de Salario Gerente

<b>SALARIO MÍNIMO MENSUAL AÑO 2019</b>			
<b>Concepto</b>	<b>Pocentaje</b>	<b>Valor parcial</b>	<b>Acumulado</b>
Valor mensual jornada ordinaria diruna		\$ 1.300.000	
Auxilio de transporte		\$ 97.211	
Salario base para liquidar algunas prestaciones			\$ 1.397.211
<b>PRESTACIONES SOCIALES LEGALES DIRECTAS</b>			
Cesantías (mensual)	8,33%	\$ 116.388	
Interés a la Cesantía (mensual)	1%	\$ 13.972	
Prima de servicios (mensual)	8,33%	\$ 116.388	
Dotación (mensual)	7%	\$ 97.805	
Vacaciones (mensual)	4,17%	\$ 54.210	
<b>TOTAL PRESTACIONES SOCIALES LEGALES DIRECTAS</b>			\$ 398.762
<b>PRESTACIONES SOCIALES INDIRECTAS/PARAFISCALES</b>			
Caja de Compensación Familiar*/Subsidio Familiar	4%	\$ 52.000	
<b>TOTAL APORTES PARAFISCALES</b>			\$ 52.000
<b>Acumulado Adicional</b>			\$ 450.762
<b>TRANSFERENCIAS</b>			
Fondo de Pensiones	12%	\$ 167.665	
ARL Estimado	3%	\$ 41.916	
<b>TOTAL TRANSFERENCIA</b>			\$ 209.582
<b>Total Acumulado</b>			\$ 660.344
<b>COTO TOTAL MANO DE OBRA JORNADA DIURNA</b>			\$ 2.057.555
<b>FACTOR PRESTACIONAL</b>			0,583

2. Jefe de operaciones

**Figura 38. Costo salario - Jefe de operaciones**

<b>SALARIO MÍNIMO MENSUAL AÑO 2019</b>			
<b>Concepto</b>	<b>Pocentaje</b>	<b>Valor parcial</b>	<b>Acumulado</b>
Valor mensual jornada ordinaria diruna		\$ 900.000	
Auxilio de transporte		\$ 97.211	
Salario base para liquidar algunas prestaciones			\$ 997.211
<b>PRESTACIONES SOCIALES LEGALES DIRECTAS</b>			
Cesantías (mensual)	8,33%	\$ 83.068	
Interés a la Cesantía (mensual)	1%	\$ 9.972	
Prima de servicios (mensual)	8,33%	\$ 83.068	
Dotación (mensual)	7%	\$ 69.805	
Vacaciones (mensual)	4,17%	\$ 37.530	
<b>TOTAL PRESTACIONES SOCIALES LEGALES DIRECTAS</b>			\$ 283.442
<b>PRESTACIONES SOCIALES INDIRECTAS/PARAFISCALES</b>			
Caja de Compensación Familiar*/Subsidio Familiar	4%	\$ 36.000	
<b>TOTAL APORTES PARAFISCALES</b>			\$ 36.000
<b>Acumulado Adicional</b>			\$ 319.442
<b>TRANSFERENCIAS</b>			
Fondo de Pensiones	12%	\$ 119.665	
ARL Estimado	3%	\$ 29.916	
<b>TOTAL TRANSFERENCIA</b>			\$ 149.582
<b>Total Acumulado</b>			\$ 469.024
<b>COTO TOTAL MANO DE OBRA JORNADA DIURNA</b>			\$ 1.466.235
<b>FACTOR PRESTACIONAL</b>			0,629

<b>OTROS CONCEPTOS</b>	<b>Salario Trabajador</b>	<b>Costos Reales Empleador</b>
Día de Trabajo Diurno Ordinario	\$ 30.000	\$ 48.874
Hora Ordinaria Diurna	\$ 3.750	\$ 6.109
Hora Ordinaria Nocturna recargo (35%)	\$ 5.063	\$ 8.248
Hora Extra Diurna recargo (25%)	\$ 4.688	\$ 7.637
Hora Extra Nocturna recargo (75%)	\$ 6.563	\$ 10.691
Auxilio de transporte diario (30%)	\$ 4.875	\$ 7.942

## 3. Coordinador HSEQ

Figura 39. Coordinador HSEQ

<b>SALARIO MÍNIMO MENSUAL AÑO 2019</b>			
<b>Concepto</b>	<b>Pocentaje</b>	<b>Valor parcial</b>	<b>Acumulado</b>
Valor mensual jornada ordinaria diruna		\$ 1.100.000	
Auxilio de transporte		\$ 97.032	
Salario base para liquidar algunas prestaciones			\$ 1.197.032
<b>PRESTACIONES SOCIALES LEGALES DIRECTAS</b>			
Cesantías (mensual)	8,33%	\$ 99.713	
Interés a la Cesantía (mensual)	1%	\$ 11.970	
Prima de servicios (mensual)	8,33%	\$ 99.713	
Dotación (mensual)	7%	\$ 83.792	
Vacaciones (mensual)	4,17%	\$ 45.870	
<b>TOTAL PRESTACIONES SOCIALES LEGALES DIRECTAS</b>			\$ 341.058
<b>PRESTACIONES SOCIALES INDIRECTAS/PARAFISCALES</b>			
Caja de Compensación Familiar*/Subsidio Familiar	4%	\$ 44.000	
<b>TOTAL APORTES PARAFISCALES</b>			\$ 44.000
<b>Acumulado Adicional</b>			\$ 385.058
<b>TRANSFERENCIAS</b>			
Fondo de Pensiones	12%	\$ 143.644	
ARL Estimado	3%	\$ 35.911	
<b>TOTAL TRANSFERENCIA</b>			\$ 179.555
<b>Total Acumulado</b>			\$ 564.613
<b>COTO TOTAL MANO DE OBRA JORNADA DIURNA</b>			\$ 1.761.645
<b>FACTOR PRESTACIONAL</b>			0,601

<b>OTROS CONCEPTOS</b>	<b>Salario Trabajador</b>	<b>Costos Reales Empleador</b>
Día de Trabajo Diurno Ordinario	\$ 36.667	\$ 58.721
Hora Ordinaria Diurna	\$ 4.583	\$ 7.340
Hora Ordinaria Nocturna recargo (35%)	\$ 6.188	\$ 9.909
Hora Extra Diurna recargo (25%)	\$ 5.729	\$ 9.175
Hora Extra Nocturna recargo (75%)	\$ 8.021	\$ 12.845
Auxilio de transporte diario (30%)	\$ 5.958	\$ 9.542

## 4. Administradora

Figura 40. Costo de salario- administradora

<b>SALARIO MÍNIMO MENSUAL AÑO 2019</b>			
<b>Concepto</b>	<b>Pocentaje</b>	<b>Valor parcial</b>	<b>Acumulado</b>
Valor mensual jornada ordinaria diruna		\$ 1.100.000	
Auxilio de transporte		\$ 97.211	
Salario base para liquidar algunas prestaciones			\$ 1.197.211
<b>PRESTACIONES SOCIALES LEGALES DIRECTAS</b>			
Cesantías (mensual)	8,33%	\$ 99.728	
Interés a la Cesantía (mensual)	1%	\$ 11.972	
Prima de servicios (mensual)	8,33%	\$ 99.728	
Dotación (mensual)	7%	\$ 83.805	
Vacaciones (mensual)	4,17%	\$ 45.870	
<b>TOTAL PRESTACIONES SOCIALES LEGALES DIRECTAS</b>			\$ 341.102
<b>PRESTACIONES SOCIALES INDIRECTAS/PARAFISCALES</b>			
Caja de Compensación Familiar*/Subsidio Familiar	4%	\$ 44.000	
<b>TOTAL APORTES PARAFISCALES</b>			\$ 44.000
<b>Acumulado Adicional</b>			\$ 385.102
<b>TRANSFERENCIAS</b>			
Fondo de Pensiones	12%	\$ 143.665	
ARL Estimado	3%	\$ 35.916	
<b>TOTAL TRANSFERENCIA</b>			\$ 179.582
<b>Total Acumulado</b>			\$ 564.684
<b>COTO TOTAL MANO DE OBRA JORNADA DIURNA</b>			\$ 1.761.895
<b>FACTOR PRESTACIONAL</b>			0,602

<b>OTROS CONCEPTOS</b>	<b>Salario Trabajador</b>	<b>Costos Reales Empleador</b>
Día de Trabajo Diurno Ordinario	\$ 36.667	\$ 58.730
Hora Ordinaria Diurna	\$ 4.583	\$ 7.341
Hora Ordinaria Nocturna recargo (35%)	\$ 6.188	\$ 9.911
Hora Extra Diurna recargo (25%)	\$ 5.729	\$ 9.177
Hora Extra Nocturna recargo (75%)	\$ 8.021	\$ 12.847
Auxilio de transporte diario (30%)	\$ 5.958	\$ 9.544

## 5. Operarios

Figura 41. Costo salario- operarios

<b>SALARIO MÍNIMO MENSUAL AÑO 2019</b>			
<b>Concepto</b>	<b>Pocentaje</b>	<b>Valor parcial</b>	<b>Acumulado</b>
Valor mensual jornada ordinaria diruna		\$ 600.000	
Auxilio de transporte		\$ 97.032	
Salario base para liquidar algunas prestaciones			\$ 697.032
<b>PRESTACIONES SOCIALES LEGALES DIRECTAS</b>			
Cesantías (mensual)	8,33%	\$ 58.063	
Interés a la Cesantía (mensual)	1%	\$ 6.970	
Prima de servicios (mensual)	8,33%	\$ 58.063	
Dotación (mensual)	7%	\$ 48.792	
Vacaciones (mensual)	4,17%	\$ 25.020	
<b>TOTAL PRESTACIONES SOCIALES LEGALES DIRECTAS</b>			\$ 196.908
<b>PRESTACIONES SOCIALES INDIRECTAS/PARAFISCALES</b>			
Caja de Compensación Familiar*/Subsidio Familiar	4%	\$ 24.000	
<b>TOTAL APORTES PARAFISCALES</b>			\$ 24.000
<b>Acumulado Adicional</b>			\$ 220.908
<b>TRANSFERENCIAS</b>			
Fondo de Pensiones	12%	\$ 83.644	
ARL Estimado	3%	\$ 20.911	
<b>TOTAL TRANSFERENCIA</b>			\$ 104.555
<b>Total Acumulado</b>			\$ 325.463
<b>COTO TOTAL MANO DE OBRA JORNADA DIURNA</b>			\$ 1.022.495
<b>FACTOR PRESTACIONAL</b>			0,704

<b>OTROS CONCEPTOS</b>	<b>Salario Trabajador</b>	<b>Costos Reales Empleador</b>
Día de Trabajo Diurno Ordinario	\$ 20.000	\$ 34.083
Hora Ordinaria Diurna	\$ 2.500	\$ 4.260
Hora Ordinaria Nocturna recargo (35%)	\$ 3.375	\$ 5.752
Hora Extra Diurna recargo (25%)	\$ 3.125	\$ 5.325
Hora Extra Nocturna recargo (75%)	\$ 4.375	\$ 7.456
Auxilio de transporte diario (30%)	\$ 3.250	\$ 5.539

## 6. Auxiliar contable

**Figura 42. Costo salario- Auxiliar contable**

<b>SALARIO MÍNIMO MENSUAL AÑO 2019</b>			
<b>Concepto</b>	<b>Pocentaje</b>	<b>Valor parcial</b>	<b>Acumulado</b>
Valor mensual jornada ordinaria diruna		\$ 500.000	
Auxilio de transporte		\$ 97.032	
Salario base para liquidar algunas prestaciones			\$ 597.032
<b>PRESTACIONES SOCIALES LEGALES DIRECTAS</b>			
Cesantías (mensual)	8,33%	\$ 49.733	
Interés a la Cesantía (mensual)	1%	\$ 5.970	
Prima de servicios (mensual)	8,33%	\$ 49.733	
Dotación (mensual)	7%	\$ 41.792	
Vacaciones (mensual)	4,17%	\$ 20.850	
<b>TOTAL PRESTACIONES SOCIALES LEGALES DIRECTAS</b>			\$ 168.078
<b>PRESTACIONES SOCIALES INDIRECTAS/PARAFISCALES</b>			
Caja de Compensación Familiar*/Subsidio Familiar	4%	\$ 20.000	
<b>TOTAL APORTES PARAFISCALES</b>			\$ 20.000
<b>Acumulado Adicional</b>			\$ 188.078
<b>TRANSFERENCIAS</b>			
Fondo de Pensiones	12%	\$ 71.644	
ARL Estimado	3%	\$ 17.911	
<b>TOTAL TRANSFERENCIA</b>			\$ 89.555
<b>Total Acumulado</b>			\$ 277.633
<b>COTO TOTAL MANO DE OBRA JORNADA DIURNA</b>			\$ 874.665
<b>FACTOR PRESTACIONAL</b>			0,749

**f) Capacitaciones o talleres**

Para la que la empresa funcione de la mejor manera, se optó por capacitar a los trabajadores con respecto al funcionamiento y políticas del servicio y de la empresa.

Ejemplos:

- Capacitaciones en ventas
- En servicio al cliente
- Capacitaciones en seguridad y salud en el trabajo

### ***2.3.2 Aspectos institucionales, legales y jurídicos***

#### **2.3.2.1 Políticas sectoriales del gobierno**

##### ***2.3.2.1.1 Apoyo a las MIPYMES.***

“En Colombia, las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) desarrollan su actividad productiva en medio de una paradoja. De un lado, su aporte a la economía es incuestionable, pero, por el otro, existen condiciones y entornos que disminuyen su competitividad y no les permiten ser el motor que podría ser, sobre todo en épocas de desaceleración como la actual. Mientras este segmento de empresas, que representa más de 90% del sector productivo nacional es responsable de 35% del PIB y genera 80% del empleo” [16].

**2.3.2.2 Controles de intervención estatal.** Actualmente no hay requisitos ni limitantes por parte de las entidades gubernamentales, tales como la superintendencia de industria y comercio que impidan el desarrollo de las actividades que desea ofrecer la empresa check motors en Colombia.

**2.3.2.3 Constitución y formalización.** La constitución y formalización de la empresa debe seguir los siguientes pasos:

Para lo anterior, nos guiamos de la guía para trámites de creación y formalización de una empresa, expedido por las diferentes cámaras de comercio del país. [16]

1. Consultar los tipos de empresa, actualmente existen dos tipos, que son la persona natural y la persona jurídica de la cual se despliegan nueve principales.
2. Se debe nombrar y registrar la empresa:
  - Consulta de nombre: se verifica en la Cámara de Comercio de Bucaramanga que no exista Nombre o Razón Social igual o similar a CHECK MOTORS.
  - RUE- Registro único empresarial
  - Consulta de marcas y patentes
  - Consulta de actividad económica
3. Obtener el certificado de existencia y representación legal
4. Uso de suelos
5. Trámite ante la DIAN
  - Solicitar la asignación del Número de Identificación Tributario (NIT).
  - Registro único tributario (RUT).
  - El número de identificación tributaria (NIT)
6. Registros de libros contables ante cámara de comercio. Los libros más usuales son:
  - Diario
  - Libro mayor y balances
  - Inventarios
  - Libro de actas
  - Registro de socios
  - Registro de asamblea y de juntas
7. Registro ante el Invima:

Son obligados a realizar el trámite de solicitud de dicho registro los alimentos procesados, las bebidas alcohólicas, los cosméticos, los productos de aseo y farmacéuticos.

**8. Afiliación de empleados a EPS, AFP y ARP:**

Es un deber de todo empresario o empleador afiliar a sus trabajadores a una Entidad Promotora de Salud (EPS), a una Administradora de Fondos de Pensiones (AFP) y a una Administradora de Riesgos Profesionales (ARP).

**9. Inscripción de la empresa en una caja de compensación familiar, al ICBF y al Sena:**

Estas tres entidades conforman las denominadas Cargas Parafiscales, las cuales son un aporte del empleador o empresario sobre el valor pagado de la nómina, sin incluir el subsidio de transporte. Se paga el 9%, el cual es distribuido de la siguiente manera:

- Servicio Nacional de Aprendizaje –Sena: 2%
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar –ICBF: 3%
- Caja de Compensación Familiar –CCF: 4%

**10. Otros documentos**

- Licencias ambientales
- Visita de cuerpo oficial de Bomberos
- Matricula sanitaria ante secretaría de salud
- Derecho de Autor, Sayco, y Acinpro

**2.3.2.4 Definiciones de la naturaleza jurídica.** La empresa planteada Check Motors se constituirá como persona natural.

Persona natural comerciante es aquella que ejerce esta actividad de manera habitual y profesional a título personal. Asume a título personal todos los derechos y obligaciones de la actividad comercial que ejerce. [17]

- Cuando se crea una empresa, esta debe tener una razón social o nombre, la cual será la que identifique a la empresa junto con el Nit o número de identificación tributaria. [17]
- Una empresa puede optar por un nombre alternativo a la razón social, el cual se conoce como nombre comercial, el cual puede ser diferente a la razón social y al igual que la razón social, debe figurar en el respectivo registro mercantil. [17]

1. Documentos necesarios para registrarse como persona natural ante la Cámara de comercio: [18]

- Original del documento de identidad.
- Formulario del Registro Único Tributario (RUT).
- Formularios disponibles en la cámara de comercio de la ciudad correspondiente.
- Formulario Registro Único Empresarial y Social (RUES).
- Carátula única empresarial y anexos, según corresponda (Persona Natural).

## **2.4 Estudio financiero.**

Para llevar a cabo el presente estudio financiero se utilizó la plantilla financiera FONADE del Fondo Emprender del Sena.

### **2.4.1 Proyección precio de venta.**

Para el cálculo del precio de venta al cliente potencial proyectado a 5 años se tuvo en cuenta la inflación propuesta en la plantilla financiera FONADE-SENA así:

**Figura 43.** *Proyección de los precios de venta a cinco años*

Variables Macroeconómicas	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Inflación	3,00%	3,43%	3,63%	3,48%	3,30%

#### 2.4.2 Proyección costos.

Se realiza una proyección a cinco años de los costos teniendo en cuenta la inflación y la capacidad utilizada evidenciada en el estudio técnico del plan de negocios.

La mano de obra es calculada teniendo en cuenta la contratación de cada operario, la cual corresponde a la proyección de las ventas y al aumento de la demanda en el sector.

**Tabla 9.** *Costos unitarios MO*

Costos Unitarios Mano de Obra						
Costo Mano de Obra Mecánica general	\$ / unid.	78.261	71.951	74.563	77.158	79.704
Costo Mano de Obra Scanner automotriz/limpieza de inyectores	\$ / unid.	2.211	1.905	1.974	2.043	2.111
Costo Mano de Obra Balanceo/alineación	\$ / unid.	99	82	85	87	90
Costo Mano de Obra Electricidad automotriz	\$ / unid.	6.591	7.193	7.454	7.714	7.968
Costo Mano de Obra Venta de chatarra	\$ / unid.	0	0	0	0	0

#### 2.4.3 Gastos operacionales

Se evidencia los gastos que hace referencia al sueldo de los colaboradores de Check Motors, y los costos indirectos de fabricación que se relacionan a continuación.

**Tabla 10.** *CIF*

Descripción	Valor	Valor anual
Costos de producción		
Uniformes de Colaboradores	\$640.000	\$640.000

<b>Descripción</b>	<b>Valor</b>	<b>Valor anual</b>
Costos administrativos		
Energía	\$206.000	\$2.472.000
Agua	\$320.000	\$3.840.000
Gas	\$78.000	\$936.000
Útiles de Aseo	\$350.000	\$4.200.000
Telefonía Fija e internet	\$115.000	\$1.380.000
Arrendamiento	\$3.500.000	\$42.000.000
<b>Total otros CIF</b>	<b>\$5.209.000,00</b>	<b>\$55.468.000</b>

**Tabla 11.** *Gastos operacionales*

<b>Gastos Operacionales</b>					
Gastos de Ventas	\$	0	0	0	0
Gastos	\$	170.420.908	177.766.345	184.219.263	190.630.094
Administración					
<b>Total Gastos</b>	\$	170.420.908	177.766.345	184.219.263	190.630.094

#### 2.4.4 Inversiones

Para el primer año, se realizó inversión en la maquinaria y herramientas para la correcta ejecución en cumplimiento de la promesa de valor de la empresa.

**Tabla 12.** *Inversión de activos fijos.*

<b>Concepto</b>	<b>Valor</b>
Maquinaria y Equipos	\$43.000.000
Equipos de Oficina	\$12.583.620
<b>Total</b>	<b>\$55.583.620</b>

#### 2.4.5 Estado de resultados.

Para realizar el estado de resultados, se tomó como herramienta la plantilla FONADE SENA. A continuación, se da a conocer los resultados obtenidos de la proyección financiera para rango de tiempo de cinco años, los cuales arrojan como utilidad neta final resultados positivos.

**Tabla 13.** *Estado de resultado*

<b>Estado de resultados</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Ventas	184.665.000	187.373.788	206.726.763	226.626.113	261.645.557
Materia Prima, Mano de Obra	2.835.000	2.617.013	2.841.817	3.162.178	3.745.480
Depreciación	15.591.695	15.591.695	15.591.695	1.258.362	1.258.362
Utilidad Bruta	166.238.305	169.165.080	188.293.251	222.205.573	256.641.715
Gastos de Administración	170.420.908	177.766.345	184.219.263	190.630.094	196.920.887
Utilidad Operativa	-4.182.603	-8.601.266	4.073.987	31.575.479	59.720.829
Utilidad antes de impuestos	-4.182.603	-8.601.266	4.073.987	31.575.479	59.720.829
Impuesto renta +CREE	0	0	1.385.156	10.735.663	20.305.082
Utilidad Neta Final	-4.182.603	-8.601.266	2.688.832	20.839.816	39.415.747
Ventas	184.665.000	187.373.788	206.726.763	226.626.113	261.645.557

#### **2.4.6 Balance general**

Se aprecia que el capital aportado al inicio del negocio por valor de \$15.000.000; disponibilidad con la que cuenta el autor del proyecto, es decir que no se acudió a préstamos bancarios. Se decide que lo ideal es que los primeros cinco años sean reinvertidas las utilidades en la empresa salvo alguna disposición previa o extemporánea con el fin de hacer crecer el capital.

Como estrategia de cartera, no se otorgarán créditos a clientes, promoviendo las ventas de contado. A su vez la compra de maquinaria, equipos y otros costos serán cancelados por la empresa en efectivo.

**Tabla 14.** *Balance general*

<b>Balance general</b>	<b>Año 0</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Activo						
Efectivo	-40.583.620	36.293.472	-10.322.358	11.272.645	46.644.321	104.856.464
Total Activo Corriente:	-40.583.620	36.293.472	-10.322.358	11.272.645	46.644.321	104.856.464
Maquinaria y Equipo de Operación	12.583.620	11.325.258	10.066.896	8.808.534	7.550.172	6.291.810

<b>Balance general</b>	<b>Año 0</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Equipo de Oficina	43.000.000	28.666.667	14.333.333	0	0	0
Total Activos Fijos:	55.583.620	39.991.925	24.400.229	8.808.534	7.550.172	6.291.810
<b>ACTIVO</b>	15.000.000	76.285.397	14.077.871	20.081.179	54.194.493	111.148.274
Impuestos X Pagar	0	0	0	1.385.156	10.735.663	20.305.082
Otros pasivos a LP		55.468.000	1.861.740	3.791.061	7.714.051	15.682.666
<b>PASIVO</b>	0	55.468.000	1.861.740	5.176.217	18.449.714	35.987.748
<b>Patrimonio</b>						
Capital Social	15.000.000	25.000.000	25.000.000	25.000.000	25.000.000	25.000.000
Reserva Legal	0	0	0	0	268.883	2.352.865
Acumulada						
Utilidades Retenidas	0	0	-4.182.603	-12.783.869	-10.363.920	8.391.914
Utilidades del Ejercicio	0	-4.182.603	-8.601.266	2.688.832	20.839.816	39.415.747
Patrimonio	15.000.000	20.817.397	12.216.131	14.904.963	35.744.779	75.160.526
Pasivo + patrimonio	15.000.000	76.285.397	14.077.871	20.081.179	54.194.493	111.148.274

### 2.4.7 Flujo de caja

Es calculado con Plantilla Financiera FONADE SENA. Con el fin de contemplar el indicador financiero de liquidez, se presenta en detalle los ingresos y egresos de la empresa proyectados a cinco años.

**Tabla 15. Flujo de caja**

<b>Flujo de caja</b>	<b>Año 0</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Flujo de Caja Operativo						
Utilidad Operacional		-4.182.603	-8.601.266	4.073.987	31.575.479	59.720.829
Depreciaciones		15.591.695	15.591.695	15.591.695	1.258.362	1.258.362
Amortización Gastos		0	0	0	0	0
Agotamiento		0	0	0	0	0
Provisiones		0	0	0	0	0
Impuestos		0	0	0	-1.385.156	-10.735.663
Neto Flujo de Caja Operativo		11.409.092	6.990.430	19.665.682	31.448.685	50.243.528
Variación Otros Pasivos		55.468.000	-53.606.260	1.929.321	3.922.990	7.968.615
Variación del Capital de Trabajo	0	55.468.000	-53.606.260	1.929.321	3.922.990	7.968.615
Inversión en Terrenos	0	0	0	0	0	0
Inversión en Construcciones	0	0	0	0	0	0

<b>Flujo de caja</b>	<b>Año 0</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Inversión en Maquinaria y Equipo	-12.583.620	0	0	0	0	0
Inversión en Equipos de Oficina	-43.000.000	0	0	0	0	0
Inversión Activos Fijos	-55.583.620	0	0	0	0	0
Neto Flujo de Inversión de Caja	-55.583.620	55.468.000	-53.606.260	1.929.321	3.922.990	7.968.615
Financiamiento Capital	15.000.000	10.000.000	0	0	0	0
Neto Flujo de Inversión de Caja	15.000.000	10.000.000	0	0	0	0
Neto Periodo	-40.583.620	76.877.092	-46.615.830	21.595.004	35.371.676	58.212.143
Saldo anterior		-40.583.620	36.293.472	-10.322.358	11.272.645	46.644.321
Saldo siguiente	-40.583.620	36.293.472	-10.322.358	11.272.645	46.644.321	104.856.464

#### 2.4.8 Supuestos operativos.

Se proyectó precio de venta teniendo en cuenta la inflación a cinco años.

- Gastos Administrativos incrementados por inflación e inclusión de salarios.
- Las cantidades vendidas corresponden a la capacidad utilizada propuesta

**Tabla 16.** *Supuestos operativos*

<b>Supuestos Operativos</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Variación precios	N.A.	1,8%	5,0%	6,1%	7,9%
Variación Cantidades vendidas	N.A.	-0,3%	5,0%	3,3%	7,0%
Variación costos de producción	N.A.	-1,2%	1,2%	-76,0%	13,2%
Variación Gastos Administrativos	N.A.	4,3%	3,6%	3,5%	3,3%
Rotación Cartera (días)	0	0	0	0	0
Rotación Proveedores (días)	0	0	0	0	0
Rotación inventarios (días)	0	0	0	0	0

### 2.4.9 Indicadores financieros proyectados

**2.4.9.1. Razón corriente.** Para el año uno por cada peso en el pasivo corriente, a partir del año tres la empresa cuenta con \$8.14 de respaldo en el activo corriente, los demás años se pueden observar en la siguiente tabla.

**Tabla 17.** *Indicadores financieros- razón corriente*

<b>Indicadores Financieros Proyectados</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Liquidez - Razón Corriente	N.A.	N.A.	8,14	4,34	5,16

**2.4.9.2 Prueba acida.** A partir del año 3 por cada peso que se debe en el pasivo corriente, se cuenta con \$8, para su cancelación, lo que nos muestra y podemos concluir que la empresa contara con liquidez y capacidad de pago durante los próximos 5 años. Lo siguientes años también son positivos como se puede observar en la siguiente tabla.

**Tabla 18.** *Indicadores financieros- prueba acida*

<b>Indicadores Financieros Proyectados</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Prueba Acida	0	0	8	4	5

**2.4.9.3 Rentabilidad neta.** Se estima una rentabilidad para los cinco años proyectados iniciando con un -2.3% y finalizando con una rentabilidad neta en el año cinco de 15.1%

**Tabla 19.** *Rentabilidad neta*

<b>Indicadores Financieros</b>					
<b>Proyectados</b>					
Liquidez - Razón Corriente	N.A.	N.A.	8,14	4,34	5,16
Prueba Acida	0	0	8	4	5
Rotación cartera (días),	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Rotación Inventarios (días)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Rotación Proveedores (días)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Nivel de Endeudamiento Total	72,7%	13,2%	25,8%	34,0%	32,4%
Concentración Corto Plazo	0	0	0	1	1
Ebitda / Gastos Financieros	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
Ebitda / Servicio de Deuda	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
Rentabilidad Operacional	-2,3%	-4,6%	2,0%	13,9%	22,8%
Rentabilidad Neta	-2,3%	-4,6%	1,3%	9,2%	15,1%

#### 2.4.10 Criterios de decisión

**2.4.10.1 VAN (Valor Actual Neto).** Se actualiza a valor presente los flujos de caja futuros de los cinco años. Se realiza la comparación con el aporte inicial de inversión generando como resultado un VAN mayor a cero, por lo cual se concluye que el proyecto es viable.

**Tabla 20.** *Criterios de decisión*

<b>Criterios de Decisión</b>	
Tasa mínima de rendimiento a la que aspira el emprendedor	30%
TIR (Tasa Interna de Retorno)	280,22%
VAN (Valor actual neto)	46.752.729

## 2.5 Estudio ambiental

El desarrollo económico y el cuidado del medio ambiente son aspectos que se deben relacionar, actualmente las organizaciones deben acudir a herramientas y estrategias que aporten significativamente en la disminución o control de las actividades diarias que puedan producir alteraciones importantes sobre el medio ambiente y la salud de las personas, con el objetivo

principal de tener un equilibrio entre el desarrollo del comercio y el medio ambiente. Afortunadamente en la actualidad, las empresas cuentan con herramientas de gestión ambiental, como la evaluación de los aspectos e impactos ambientales, esta herramienta se complementa con una serie de procedimientos que ayudan a identificar, prevenir y controlar los impactos que puede producir las actividades comerciales en un entorno concreto sobre el medio, las personas o los bienes. Hoy en día uno de los factores importantes que toda empresa pequeña, media o grande debe tener como política es la conservación de los recursos naturales, el cuidado y la sostenibilidad del medio ambiente, por tal motivo para el proyecto emprendedor del taller automotriz para el mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos, es de suma importancia analizar cada uno de los aspectos y los impactos que estos pueden traerle al medio que nos rodea para posteriormente implementar estrategias que mitiguen cada uno de estos riesgos ambientales, que como lo dije anteriormente pueden producir daños en las personas y en el medio.

### ***2.5.1 Evaluación del impacto ambiental***

Se realizó una matriz de aspectos e impactos ambientales, de esta manera evaluarlos y poder crear estrategias que mitiguen esos efectos adversos al medio ambiente a los bienes o a las personas con contacto directo. En el apéndice A, se evidencia dicha matriz.

### ***2.5.2 Estrategias para reducir el impacto ambiental***

Teniendo en cuenta la valoración de los aspectos y de los impactos ambientales, primero se determinó crear estrategias para reducir los impactos ambientales con la prestación del servicio del cambio de aceite, refrigerante, mantenimiento de frenos, y el uso de aerosoles, además de esto

es importante crear alternativas para el ahorro de agua y energía, a continuación, se mostrará cada una de las alternativas diseñadas para ayudar a la conservación del medio ambiente.

**2.5.2.1 Vertidos.** Cada una de estas estrategias se tomaron de las recomendaciones dadas por. [19]

- Mantener limpio el puesto de trabajo en las operaciones de reparación y revisión de vehículos, para evitar cualquier tipo de derrame
- En la limpieza de los motores deben recogerse todos los derrames de lodos con disolventes o combustible.
- Se debe instalar un sistema de retención del agua residual generada en la operación de limpieza de vehículos con el fin de separar los aceites antes del vertido al alcantarillado
- En el caso de que se produzca algún derrame, nunca deben limpiarse con agua sino con material absorbente, como serrín
- La instalación de alarmas de rebose en los tanques de almacenamiento evita riesgos de contaminación
- Incorporar bandejas de contención a los equipos, cuando exista la posibilidad de fuga de aceite, evita la contaminación
- Las zonas de almacenamiento de residuos peligrosos deben ubicarse lejos de arquetas, canaletas, sumideros o cualquier otro elemento del sistema de evacuación de aguas, para evitar derrames accidentales que contaminen el agua
- No realizar la limpieza de las herramientas y de los equipos sobre piletas que viertan directamente a la red general de aguas residuales sin haber pasado antes por depuración

- Evitar el derrame de fluidos de motor y de los residuos líquidos resultantes de las actividades en el suelo.
- Nunca verter productos tóxicos a la red pública de alcantarillado.

#### **2.5.2.2 Emisiones**

- En los diagnósticos, se aconseja extraer los gases de escape y disponer de sistemas de filtrado para reducir la contaminación atmosférica.
- Reducir emisiones de compuestos orgánico-volátiles utilizando productos con bajo contenido en disolventes y realizando las operaciones que los producen en zonas con instalaciones con capacidad de captarlas.
- Reducir las emisiones de partículas y humos empleando los equipos y los filtros adecuados para captarlas.
- Las mediciones periódicas de los niveles de ruido en los talleres contribuyen a identificar y reducir este problema
- No realizar las pruebas de motor en las calles de centros urbanos para evitar la contaminación sonora y por gases
- Correcto mantenimiento preventivo de las instalaciones: sobre todo las cabinas secas o húmedas, revisar con periodicidad los filtros, el depósito de sedimentación de sólidos, el funcionamiento de los sistemas de suministro y extracción de aire, etc.

#### **2.5.2.3 Consumo de agua**

- Se deben cerrar los grifos y mangueras cuando no se utilicen

- Instalar dispositivos limitadores de presión, difusores y temporizadores para disminuir el consumo de agua.
- Controlar la acometida de agua para detectar fugas y evitar sobreconsumos de agua por averías y escapes.
- No emplear agua para limpiar derrames de aceites, líquidos de frenos, fluidos de transmisión, etc. Emplear absorbentes adecuados
- Controlar el agua de limpieza y reutilizarla si fuera posible
- Mantener ordenados los puestos de trabajo para así poder reducir la frecuencia de limpieza y disminuir el consumo de agua
- Realizar campañas de información sobre el ahorro de agua para empleados

### **3. Ejecución del plan de negocios.**

#### **3.1 Legalización de la empresa**

La empresa CHECK MOTORS, se constituyó como empresa, y se evidencia en el registro de cámara de comercio y RUT (*Ver anexo A*)

##### **3.1.1 Contrato de arrendamiento**

Actualmente, la empresa cuenta con un contrato de arrendamiento para el inmueble ubicado en la Calle 23 No 13 – 29 en el centro, Bucaramanga. (*Ver anexo B*)






*Véase contrato de arrendamiento*



**3.1.2 Contrato laboral (min. Un empleado)**

*Véase contrato laboral Anexo C*

**3.1.3 Listado de los servicios**

**Tabla 21.** *Listado de los servicios*

Nombre	Descripción
Mecánica general para vehículos diésel y gasolina	
Mecánica rápida	
Escáner automotriz	
Limpieza inyectores con ultrasonido	
Sincronización electrónica	

Nombre	Descripción
Electricidad automotriz	
Alineación y balanceo	

**3.1.4 Evidencia de ventas (dos años)**

Véase Anexo D (Facturas de ventas) 2020

Véase Factura de venta 2021

**3.1.5 Análisis de las operaciones**

**3.1.5.1 Volumen de venta (último dos años)**

**Tabla 22. Volumen de venta**

Servicios	Precio Mecánica general	Scanner Automotriz/ Limpieza de inyectores	Balanceo/ alineación	Electricidad automotriz	Venta de chatarra
Precio Año 1 (2020)	1.500.000	30.000	25.000	500.000	3.500.000
Precio Año 2 (2021)	1.600.000	35.000	30.000	550.000	3.840.000
Unidad vendida Año 1 (2020)	23	190	155	80	7.375 kg
Unidad Vendida Año 2 (2021)	20	175	160	77	4.800kg

## **3.2 Avances de mercadeo.**

### ***3.2.1 Análisis de mercado***

Para el año 2021, se ha aumentado la demanda de vehículos nuevos en el país. Hoy el día, el consumidor colombiano continúa reaccionando a los beneficios que otorgan las diferentes marcas para lograr la venta de un vehículo, así mismo, el apalancamiento de los diferentes bancos y empresas de financiamiento, lo cual ha generado un crecimiento en el comportamiento de ventas en el sector automotriz en Colombia, permitiendo una mayor demanda de clientes para empresas como CHECK MOTORS, cuya promesa de valor está enfocada en el cumplimiento, seguridad y calidad del trabajo en cada vehículo.

“De acuerdo con la información de matrículas suministrada por el Registro Único Nacional de Tránsito (RUNT), en marzo de 2021 se matricularon 22.914 vehículos nuevos presentando crecimiento del 86,8% respecto a marzo 2020. En el acumulado de los tres primeros meses del año, el resultado de registros es de 56.889 con un aumento del 11,1%, respecto al mismo periodo del 2020” [21].

**Figura 44.** *Matriculas de vehículos nuevos por ciudad en marzo de 2021*

Ciudad	Automóviles	Utilitarios	Camionetas	Pick Ups	Camiones	Taxis	Tractocamion	Volquetas	Buses	Vans	Microbuses	Cuadriciclos	Busetas	Total	%
Bogotá, D. C.	2.315	2.406	158	173	4	113	0	3	0	3	2	8	0	5.185	22,63%
Cali	1.036	643	50	37	4	38	0	0	1	4	0	0	0	1.813	7,91%
Medellín	892	649	48	60	10	42	0	0	1	3	0	0	0	1.705	7,44%
Funza	417	440	301	102	177	2	63	5	3	5	1	0	2	1.518	6,62%
Envigado	494	478	84	39	35	3	7	40	0	2	2	3	0	1.187	5,18%
Sabaneta	447	363	96	41	62	0	12	7	2	1	3	0	1	1.035	4,52%
Barranquilla	488	244	63	18	0	24	0	0	1	0	0	0	0	838	3,66%
Chía	225	351	34	47	13	0	1	2	0	0	0	0	0	673	2,94%
Pereira	259	179	22	14	16	3	1	2	1	3	1	1	0	502	2,19%
Manizales	233	187	24	16	7	5	0	0	0	0	0	0	2	474	2,07%
Girón	250	82	63	12	37	0	2	1	0	3	1	2	0	453	1,98%
Villa del Rosario	135	203	28	32	3	2	0	0	0	0	0	0	0	403	1,76%
Mosquera	98	128	52	15	36	1	15	2	4	2	0	1	0	354	1,54%
Cota	65	73	84	8	80	2	11	1	3	2	1	0	0	330	1,44%
Palmira	165	73	64	13	5	3	0	0	2	1	0	0	0	326	1,42%
Neiva	135	138	28	6	8	3	0	0	3	0	3	1	0	325	1,42%
Ibagué	149	129	16	12	0	0	1	0	0	0	0	0	0	307	1,34%
Cúcuta	175	88	15	9	11	6	0	0	0	0	1	0	0	305	1,33%
Montería	103	90	13	10	0	1	0	0	0	0	0	0	0	217	0,95%
Cartagena	106	68	4	4	0	24	0	0	0	1	0	0	0	207	0,90%
Villavicencio	117	64	13	2	0	4	0	0	0	0	2	0	0	202	0,88%
Pasto	80	76	12	9	3	9	0	0	0	1	0	0	0	190	0,83%
Bucaramanga	65	70	11	8	13	3	6	10	0	0	0	0	1	187	0,82%















Tomado del informe del sector automotor a marzo de 2021. [https://fenalcovalle.com/wp-content/uploads/2021/04/03.-INFORME-DEL-SECTOR-AUTOMOTOR-A-MARZO-2021\\_COMPLETO.pdf](https://fenalcovalle.com/wp-content/uploads/2021/04/03.-INFORME-DEL-SECTOR-AUTOMOTOR-A-MARZO-2021_COMPLETO.pdf)

### 3.2.2 Análisis de clientes

CHECK MOTORS, cuenta con alianzas y convenios estratégicas con empresas de sector automotriz dedicadas a la comercialización de repuestos de vehículos y empresas de transporte particular y personas naturales, que han permitido el reconocimiento de la organización.

- Marcas de vehículos que atendemos

**Tabla 23.** *Marcas de vehículos*

	<b>CHEVROLET</b> 10%		<b>FORD</b> 2%
	KIA 6%		HYUNDAI 5%
	NISSAN 5%		MAZDA 3%
	CHERY 15%		ZOTYE 5%
	CHANA 20%		HAFEI 15%
	TOYOTA 3%		VOLKSWAGEN 2%
	RENAULT 4%		SSANGYONG 5%

### 3.2.3 Servicios

- Mecánica general para vehículos diésel y gasolina
- Mecánica rápida
- Escáner automotriz
- Limpieza inyectores con ultrasonido

- Sincronización electrónica
- Electricidad automotriz
- Alineación y balanceo

### 3.2.4 Listado de proveedores

Se planteó trabajar con proveedores del sector automotriz para la compra de herramientas, y equipos, así como las autopartes que se necesitan para el cumplimiento de los servicios ofrecidos por la empresa.

La organización tiene una lista de proveedores pequeña, al ser una empresa que se está dando a conocer en el sector, pero que cuenta con múltiples alianzas estratégicas, que han permitido fortalecer el vínculo entre los servicios que presta la empresa con los clientes.








**Tabla 24.** *Listado de proveedores*

<b>Empresa</b>	<b>Razón Social</b>	<b>Ubicación</b>
TOOLMATE	Empresa dedicada a la importación, comercialización y servicio de equipos, herramientas e insumos para talleres automotrices e industriales.	Cali, valle del Cauca
CHINA´S CAR	Comercialización de partes piezas (autopartes) y accesorios para vehículos automotores chinos.	Bucaramanga
IMPORTADORA CHINAUTOS SAS	Importadora de repuestos para vehículos chinos.	Barrancabermeja, Barranquilla. Santa Marta
AUTOPARTES P&P	Comercializadora de repuestos con altos estándares de calidad para vehículos Diésel y Gasolina.	Bucaramanga



**3.2.5 Estrategias de innovación**

Como estrategia de innovación se tendrá en cuenta los requisitos y exigencias del cliente, para esto se adoptará una metodología innovadora e incremental, denominada Bussines model canvas, esto nos ayudará a definir nuestra propuesta de valor y tener incrementos en la cadena de valor del negocio, siempre escuchando y supliendo las necesidades y expectativas del cliente potencial.

**Tabla 25. Estructura modelo CANVAS.**

 <p><b>SOCIOS CLAVE</b>                  ¿Quiénes son nuestros socios clave?                  ¿Quiénes son nuestros proveedores claves?                  ¿Qué recursos claves estamos adquiriendo de nuestros socios clave?                  ¿Qué actividades realizan nuestros socios clave?</p>	 <p><b>ACTIVIDADES CLAVE</b>                  ¿Qué actividades clave requiere nuestra propuesta de valor?                  ¿Nuestros canales?                  ¿Nuestras relaciones con los clientes?                  ¿Nuestras fuentes de ingresos?</p>	 <p><b>PROPUESTA DE VALOR</b>                  ¿Qué valor estamos entregando a los clientes?                  ¿Qué problema estamos ayudando a resolver?                  ¿Qué paquetes de productos o servicios estamos ofreciendo a cada segmento de clientes?</p>	 <p><b>RELACIONES CON LOS CLIENTES</b>                  ¿Qué tipo de relación espera que establezcamos cada uno de nuestros segmentos de clientes?                  ¿Qué relaciones hemos establecido?                  ¿Cuán costosas son?                  ¿Cómo se integran con el resto de nuestro modelo de negocio?</p>	 <p><b>SEGMENTOS DE CLIENTES</b>                  ¿Para quién estamos creando valor? ¿Quiénes son nuestros clientes más importantes?</p>
	 <p><b>RECURSOS CLAVE</b>                  ¿Qué recursos claves requiere nuestra propuesta de valor?                  ¿Nuestros canales?                  ¿Nuestras relaciones con los clientes?                  ¿Nuestras fuentes de ingresos?</p>		 <p><b>CANALES</b>                  ¿A través de que canales nuestros segmentos de clientes quieren ser alcanzados? ¿Cómo los estamos alcanzando ahora?                  ¿Cómo están integrados nuestros canales?                  ¿Cuáles funcionan Mejor? ¿Cuáles son los más rentables?                  ¿Cómo podemos</p>	

---

 <p><b>ESTRUCTURA DE COSTOS</b></p> <p>¿Cuáles son los costos más importantes en nuestro modelo de negocio?        ¿Cuáles recursos clave son los más costosos?        ¿Cuáles actividades clave son las más costosas?</p>	<p>integrarlos a las rutinas de nuestros clientes?</p>  <p><b>FLUJO DE INGRESOS</b></p> <p>¿Por cuál valor nuestros clientes están dispuestos a pagar?        ¿Actualmente por qué se paga?        ¿Cómo están pagando?        ¿Cómo prefieren pagar?</p>
---	--

---

Tomado de la guía didáctica modelo CANVAS.

Una de las preguntas que se plantean nuestros clientes y a la cual se le ha dado solución es: ¿Cómo puedo realizarle mantenimiento preventivo y correctivo a mi vehículo sin la necesidad de interrumpir mis actividades laborales y/o personales?, de esta necesidad nace la estrategia de ampliar nuestro alcance en el servicio y crear una ramificación estratégica, dedicada a darle mantenimiento básico a los vehículos a domicilio, ya sea a la puerta de la casa del cliente o a su lugar de trabajo, o en su defecto, ir a traer el vehículo para llevarlo al Centro de Servicio de CHECK MOTORS para luego regresarlo al lugar donde el mismo fue entregado.

### 3.3 Avances técnicos.

#### 3.3.1 Instalaciones (puntos de venta y distribución de planta)

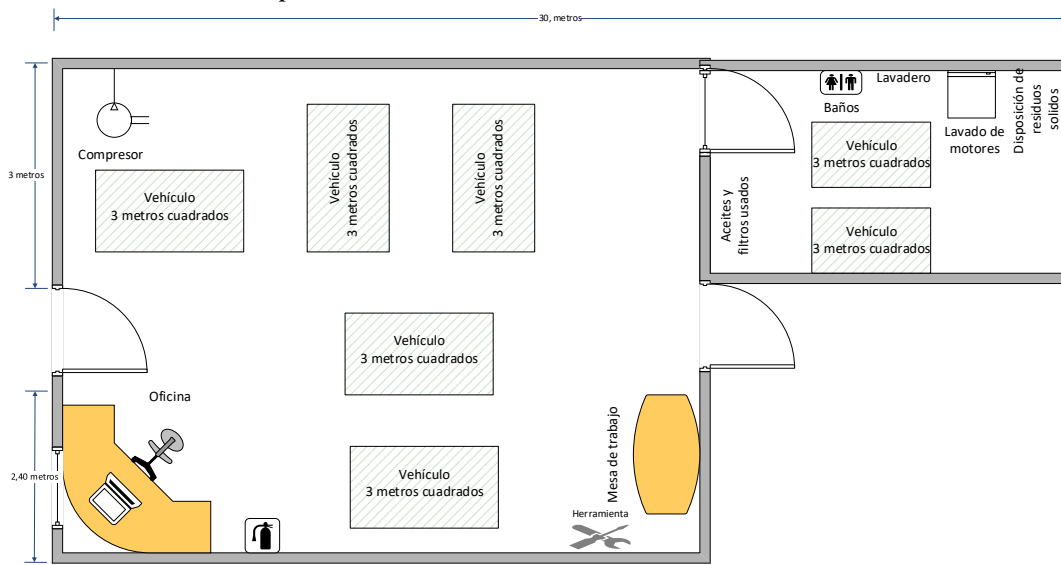
**3.3.1.1 Ubicación.** Como ubicación estratégica, la empresa CHECK MOTORS, se encuentra en la calle 23 No. 13-29 en el centro, en un sector reconocido de la ciudad y por las empresas del sector automotriz que se encuentran ubicadas cerca, que tienen mayor tiempo en el mercado y clientes a los cuales les puede ser atractivo e interesante el catálogo de servicios de CHECK MOTORS.

A continuación, se podrá observar un mapa de la ciudad de Bucaramanga para observar la ubicación de la empresa.

**Figura 45.** *Ubicación de la empresa*



**3.3.1.2 Distribución de planta.** Según la naturaleza de la empresa, prestación de servicios para el mantenimiento correctivo y preventivo de autos, se propuso la planta de un piso, teniendo en cuenta la disposición de las estaciones de trabajo por servicio, el espacio de desplazamiento, oficina, y espacios comunes dentro de las instalaciones.

**Figura 46.** *Distribución de planta.*

**3.3.1.3 Planta del taller.** La empresa cuenta con una oficina de 2,4 metros cuadrados, con cinco espacios para los vehículos, cada uno de tres metros cuadrados, y otro apartado para mantenimiento en donde se encontrarán ubicado el lavadero y dos espacios más para vehículos con un área de 3 metros cuadrados cada uno.

### 3.3.2 Distribución

**3.3.2.1 Puntos de venta.** Dentro de la instalación de la empresa CHECK MOTORS, ubicada en la calle 23 No. 13-29 en el centro, se encuentra la oficina del gerente, quien está capacitado para atender clientes y presentar el portafolio de servicios.

Adicionalmente, CHECK MOTORS tiene alianzas estratégicas con empresas comercializadoras de partes para vehículos, logrando divulgar su portafolio de servicios con sus clientes.

**3.3.2.2 Canales de distribución.** La empresa CHECK MOTORS, planteó un sistema para distribuir y comercializar sus servicios a través del canal directo, es decir, como venta de servicios, el productor vende directamente al consumidor final; la venta puede ser cara a cara dentro de las instalaciones de la empresa, o a través de los canales telefónicos (teléfono fijo o línea celular) y/o electrónicos (correos corporativo para la atención al cliente y redes sociales oficiales de la organización).

**Figura 47.** *Canales de distribución*



### **3.3.3 Inversiones infraestructura**

La empresa CHECK MOTORS en la actualidad no tiene previsto invertir en infraestructura, pues esta cuenta con una locación acorde a las necesidades del mercado y expectativas del cliente, esto se puede reflejar en las evidencias suministradas en los ítems anteriores.

### **3.3.4 Estandarización de los procedimientos**

La estandarización de los procesos, tiene por objetivo, unificar la información documentada (manuales, procedimientos, guías, caracterizaciones y demás) de una organización, contribuyendo a diferentes factores como, reducción de pérdidas y variabilidad.

**La estandarización de procesos,** según el Productivity Press Development Team (2002), se define como un proceso que implica:

- Definir el estándar
- Informar el estándar
- Establecer la adhesión al Estándar
- Propiciar una mejora continua del Standard

Se partió de la construcción del mapa de procesos de la empresa CHECK MOTORS, el cual representa de manera visual todos los procesos que contiene la entidad, la relación e interacción de cada uno, para lograr transformar el elemento de entrada (necesidades y requisitos de las partes interesadas) en elementos de salida (satisfacción de las partes interesadas); segmentado en tres macroprocesos; estratégicos, misionales y de apoyo, enfocados en el ciclo PHVA (planear, hacer, actuar y verificar).

**Figura 48.** *Ciclo PHVA*



Se establecieron los procedimientos de la organización, con el objetivo de estandarizar el trabajo, a fin de proporcionar la calidad esperada y deseada. Además, de ser una guía para la ejecución de cada actividad dentro de un proceso. (*Ver anexos F- Información documentada*)

### 3.4 Avances financieros y administrativos.

#### 3.4.1 Análisis financiero.

##### 3.4.1.1 Estado de resultados.

**Tabla 26.** *Estado de resultados*

<b>Estado de resultados</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>
Ventas	89.075.000	82.050.000
Devoluciones y rebajas en ventas	0	0
Materia Prima, Mano de Obra	0	0
Depreciación	1.398.180	1.398.180
Agotamiento	0	0
Otros Costos	0	0
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>87.676.820</b>	<b>80.651.820</b>
Gasto de Ventas	0	0
Gastos de Administración	65.400.000	67.582.000
Provisiones	0	0
Amortización Gastos	0	0
<b>Utilidad Operativa</b>	<b>22.276.820</b>	<b>13.069.820</b>
Otros ingresos		
Intereses	0	0
Otros ingresos y egresos	0	0
<b>Utilidad antes de impuestos</b>	<b>22.276.820</b>	<b>13.069.820</b>
Impuesto renta +CREE	7.574.119	4.443.739
<b>Utilidad Neta Final</b>	<b>14.702.701</b>	<b>8.626.081</b>

##### 3.4.1.2 Balance general

**Tabla 27.** *Balance general*

<b>Balance General</b>	<b>Año 0</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>
Activo			
Efectivo	16.018.200	39.693.200	46.587.081
<b>Total Activo Corriente:</b>	<b>16.018.200</b>	<b>39.693.200</b>	<b>46.587.081</b>

<b>Balance General</b>	<b>Año 0</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>
Maquinaria y Equipo de Operación	13.981.800	12.583.620	11.185.440
Total Activos Fijos:	<b>13.981.800</b>	<b>12.583.620</b>	<b>11.185.440</b>
Total Otros Activos Fijos	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>ACTIVO</b>	<b>30.000.000</b>	<b>52.276.820</b>	<b>57.772.521</b>
Impuestos X Pagar	0	7.574.119	4.443.739
<b>PASIVO</b>	<b>0</b>	<b>7.574.119</b>	<b>4.443.739</b>
Patrimonio			
Capital Social	30.000.000	30.000.000	30.000.000
Reserva Legal Acumulada	0	0	1.470.270
Utilidades Retenidas	0	0	13.232.431
Utilidades del Ejercicio	0	14.702.701	8.626.081
<b>PATRIMONIO</b>	<b>30.000.000</b>	<b>44.702.701</b>	<b>53.328.782</b>
<b>PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>30.000.000</b>	<b>52.276.820</b>	<b>57.772.521</b>

### 3.4.1.3 Flujo de caja

**Tabla 28.** *Flujo de caja*

<b>Flujo de caja</b>	<b>Año 0</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>
Flujo de Caja Operativo			
Utilidad Operacional		22.276.820	13.069.820
Depreciaciones		1.398.180	1.398.180
Impuestos		0	-7.574.119
Neto Flujo de Caja Operativo		<b>23.675.000</b>	<b>6.893.881</b>
Flujo de Caja Inversión			
Inversión en Maquinaria y Equipo	-13.981.800	0	0
Inversión Activos Fijos	-13.981.800	0	0
Neto Flujo de Caja Inversión	<b>-13.981.800</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Flujo de Caja Financiamiento			
Capital	30.000.000	0	0
Neto Flujo de Caja Financiamiento	<b>30.000.000</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Neto Periodo	<b>16.018.200</b>	<b>23.675.000</b>	<b>6.893.881</b>
Saldo anterior		<b>16.018.200</b>	<b>39.693.200</b>
Saldo siguiente	<b>16.018.200</b>	<b>39.693.200</b>	<b>46.587.081</b>

### 3.4.1.4 Indicadores financieros

**Tabla 29.** *Indicadores financieros*

<b>Criterios de Decisión</b>	
Tasa mínima de rendimiento a la que aspira el emprendedor	25%
TIR (Tasa Interna de Retorno)	37,81%
VAN (Valor actual neto)	6.742.444
PRI (Periodo de recuperación de la inversión)	2,38

Como se puede evidenciar el proyecto en su etapa ex post arroja unos indicadores positivos, donde la TIR es superior al 25% que es la tasa mínima de rendimiento que se esperaba y el VAN de mayor que cero, lo cual evidencia que la empresa está generando rentabilidad

3.4.2 Análisis administrativo

3.4.2.1 Manual de funciones o perfil del cargo

Figura 49. Manual de funciones o perfil del cargo

CHECK MOTORS		Manual de Funciones Gerente	
		Código	
		Versión	1
		Fecha	20.05.2019
<b>Título</b>	Manual de Funciones Gerente		
<b>Objeto</b>	Definir las funciones y responsabilidades correspondientes al puesto de Gerente en Check Motors		
<b>Nombre del cargo</b>	Gerente		
<b>Descripción del cargo</b>	Responsable de dirección y representante legal de la empresa. Define, planificay desarrolla los objetivos o metas de la organización y crecimiento, además presenta los estados financieros, presupuestos, proyecciones de ventas y demás oblogaciones que le correspondan.		
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Ejercer la representación legal de la Empresa.</li> <li>*Realizar la administración global de las actividades de la empresa buscando su mejoramiento organizacional, técnico y financiero.</li> <li>*Garantizar el cumplimiento de las normas y reglamentos.</li> <li>*Controlar y supervisar los reportes financieros, comparando resultados reales con los presupuestados.</li> <li>*Controlar los costos y rentabilidad de la empresa.</li> <li>*Administrar los presupuestos operacionales y las inversiones de la empresa.</li> <li>*Gestión de Compras</li> <li>*Controlar los niveles de inventarios.</li> <li>*Gestión financiera estrategica.</li> <li>*Diseñar y desarrollar estrategias tendientes a incrementar la rentabilidad y participación en el mercado.</li> <li>*Definir las políticas de ventas.</li> <li>*Supervisar la planificación y ejecución de las estrategias y acciones de comercialización de la empresa.</li> <li>*Efectuar el análisis y evaluación de los resultados de los planes de mercadeo y ventas de la empresa.</li> <li>*Controlar los niveles de cartera.</li> </ul>		
<b>Perfil</b>	<p><b>Fomarción Académica:</b> Graduado en Ingeniería Industrial o carreras afines. Preferiblemente con especialización en finanzas o administración de empresas.</p> <p><b>Estudios complementarios:</b> Manejo de excel ,aces y project.</p> <p><b>Idioma:</b> Ingles</p> <p><b>Experiencia:</b> 2 años de experiencia en el cargo o posiciones similares.</p>		
Elaborado por		Revisado por	Aprobado por
		Gerencia	Gerencia

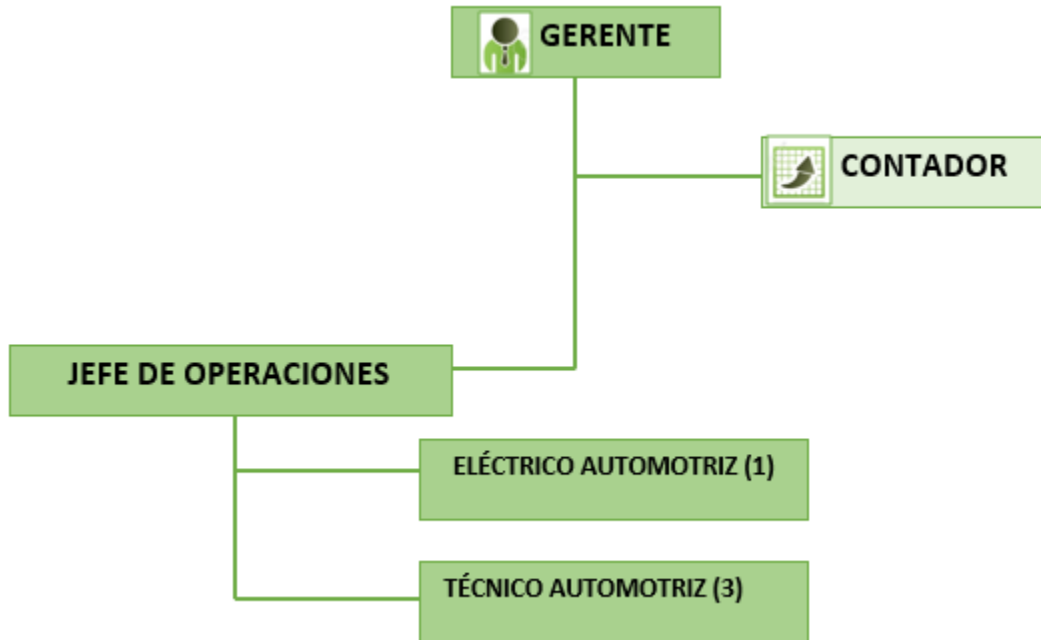
CHECK MOTORS		Manual de Funciones Contador		Código	
				Versión	1
				Fecha	20.05.2019
<b>Título</b>	Manual de Funciones Contador				
<b>Objeto</b>	Definir las funciones y responsabilidades correspondientes al puesto de Contador en Check Motors				
<b>Nombre del cargo</b>	Contador				
<b>Descripción del cargo</b>	Mantener actualizada la información contable de la empresa sobre los estados financieros y presupuestos.				
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Llevar la contabilidad de la empresa.</li> <li>* Manejar los presupuestos de ingresos y egresos.</li> <li>* Revisar los registros contables y presupuestales.</li> <li>* Elaborar estados financieros mensuales con información oportuna y verídica.</li> <li>* Elaborar las declaraciones de impuestos nacionales.</li> <li>* Mantener en orden y actualizado el archivo de documentos contables.</li> <li>* Colaborar con el área administrativa.</li> <li>* Proyectar acuerdo mensual de gastos.</li> <li>*Elaborar nomina y planilla de pagos.</li> </ul>				
<b>Perfil</b>	<b>Fomarción Académica:</b> Graduado en contaduría pública. <b>Estudios complementarios:</b> Manejo de excel. <b>Idioma:</b> Inglés				
Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
		Gerencia		Gerencia	

CHECK MOTORS		Manual de Funciones Operarios		Código	
				Versión	1
				Fecha	20.05.2019
<b>Título</b>	Manual de Funciones Operarios				
<b>Objeto</b>	Definir las funciones y responsabilidades correspondientes al puesto de Operarios en Check Motors				
<b>Nombre del cargo</b>	Operarios				
<b>Descripción del cargo</b>	Diagnosticar , realizar mantenimiento y reparaciones de autos				
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Scanear. Diagnosticar y corregir fallas</li> <li>*Cambios de bombillas</li> <li>*Cambios de Aceites</li> <li>*Lavados parciales de carros</li> <li>*Lavados completos de carros</li> <li>*Diagnosticar sistemas de refiregeración</li> <li>*Mantenimiento preventivo y correctivo</li> <li>* Reparar motores</li> <li>* Diagnosticar baterias</li> </ul>				
<b>Perfil</b>	<b>Fomarción Académica:</b> Graduados en Bachillerato con enfoques de mecánica automotriz. <b>Experiencia:</b> Mínimo dos años de experiencia en el cargo .				
Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
		Gerencia		Gerencia	

CHECK MOTORS		Manual de Funciones Jefe de operaciones		Código	
				Versión	1
				Fecha	20.05.2019
<b>Título</b>	Manual de Funciones Jefe de Operaciones				
<b>Objeto</b>	Definir las funciones y responsabilidades correspondientes al puesto de jefe de operaciones en Check Motors				
<b>Nombre del cargo</b>	Jefe de Operaciones				
<b>Descripción del cargo</b>	Planificar y dirigir la ejecución de los trabajos, recursos humanos y materiales.				
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Coordinar los tiempos de entrega con los clientes.</li> <li>* Apoyar en temas administrativos.</li> <li>* Mantener registro de entradas y salidas de herramientas, equipos, materiales e insumos.</li> <li>* Responsable del buen estado de los equipos, herramientas e instrumentos.</li> <li>* Participar en la elaboración de presupuesto de servicios.</li> <li>* planificar y coordinar los servicios y contratos.</li> <li>* Planificar y coordinar los recursos humanos y materiales.</li> <li>* Optimizar procesos y tiempos de ejecución en las operaciones.</li> <li>* Realizar reportes e informes técnicos de cada servicio prestado.</li> <li>* Redactar actas de conformidad , reportes e informes técnicos.</li> <li>* Coordinar equipos de trabajo.</li> </ul>				
<b>Perfil</b>	<p><b>Formación Académica:</b> Graduado en Ingeniería de producción, industrial o carreras afines</p> <p><b>Estudios complementarios:</b> Manejo de excel avanzado</p> <p><b>Idioma:</b> Ingles</p> <p><b>Experiencia:</b> 1 a dos años de experiencia en el cargo o posiciones similares.</p>				
Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
		Gerencia		Gerencia	

### 3.4.2.2 Organigrama

Figura 50. Organigrama



**3.4.2.3 Requerimiento de personal.** Con base a la maduración, necesidad y demanda de la empresa, se contemplará la creación del cargo de profesional en seguridad y salud en el trabajo, debido a que por normatividad (Decreto 1072 y resolución 0312) toda empresa deberá dar cumplimiento a los requisitos mínimos establecidos por ley, según su naturaleza y tamaño.

**3.4.2.4 Proyección de talento humano.** El aumento del personal será una necesidad de la empresa, solo si las ventas aumentan y la empresa crece, para ello se dispondrá de estudios técnicos para determinar la cantidad del talento humano administrativo y operativo a contratar.

Se realizará un estudio de cargas laborales con una metodología recomendada por el Departamento Administrativo de la función Pública, con la finalidad de determinar si existe

sobrecarga laborar del personal del CHECK MOTORS y tomar las acciones necesarias para que los procesos de la entidad sean eficientes y productivos en pro de estar posicionados en el mercado y aumentar nuestra ventaja competitiva (*Ver anexo E. Matriz herramienta cargas laborales se explica cómo utilizar la herramienta en mención. Tomado del DAFP*)

### 3. Conclusiones

En el plan de negocios se tenía como proyecto alcanzar la fidelización de personas con vehículos de marcas comerciales como Chevrolet, Toyota, Hyundai, Kia, Peugeot, Mitsubishi, etc. Más sin embargo en el transcurso de la ejecución del plan de negocios se logró obtener un posicionamiento importante en la ciudad de Bucaramanga como un taller especialista en vehículos chinos. Es decir que los resultados arrojan que el 55% de los clientes objetivos alcanzados pertenecen al mercado de flotas de transporte especiales, tales como; transporte de pasajeros, alimentos, sistemas de salud, comunicación y otros mercados más que han adquirido como herramientas de trabajo vehículos de procedencia china como Chery, Zotye, Chana y Hafei. Gracias a la constante capacitación del personal interno y alianzas estratégicas con proveedores, se logró dicho posicionamiento concluyendo con la satisfacción y fidelización de los clientes.

Adicional a ello, se implementó la estrategia arrojada en los estudios que consistía en brindar el servicio a domicilio o valet, el cual fortaleció los lazos de confianza entre el consumidor y la empresa, debido a que como ya fue mencionado; más de la mitad de los clientes fidelizados son empresarios que cuentan con muy poco tiempo y el servicio de recoger el vehículo y devolverlo a la dirección del cliente logró la satisfacción de un servicio integral de calidad.

Uno de los análisis técnicos que se planteó fue la ubicación estratégica del punto de atención al público. La decisión de ubicar el taller dentro de la zona de repuestos automotrices de

Bucaramanga facilitó el acceso y la comunicación con el consumidor. Logrando así una ventaja competitiva que resultó bastante atractiva para los clientes porque se reducían los tiempos de repuesta ante cualquier servicio, teniendo en cuenta que se contaba con los proveedores de repuestos a menos de un metro de distancia. Esto no sólo facilita la compra de repuestos para el consumidor final, sino también aporta en la reducción del tiempo para la entrega del vehículo, ya que en muchas ocasiones el desenlace del proceso de mantenimiento preventivo o correctivo depende de la disponibilidad de las piezas a cambiar.

Con base a la proyección realizada en el análisis financiero, se pudo calcular el valor actual neto (VAN) con un resultado de \$46.752.729, es decir mayor que cero, lo cual se interpreta que el proyecto de crear una empresa en el sector automotriz es factible, además, la tasa interna de retorno (TIR), arrojó un resultado del 280,26%, siendo mayor a la tasa mínima de rendimiento del 30%, lo cual se interpreta como factibilidad para llevar a cabo la creación de una empresa en el el sector automotriz.

### Referencias

- [1] C. A. B. PAEZ, «<http://repository.lasalle.edu.co>,» 2007. [En línea]. Available: <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/2243/91062202.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. [Último acceso: 3 Abril 2019].
- [2] DANE, «Gran encuesta integrada de hogares (GEIH) Mercado laboral,» 2018. [En línea]. Available: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo>. [Último acceso: 2018].
- [3] J. D. Oviedo, «dinero,» 2019. [En línea]. Available: <https://www.dinero.com/pais/articulo/desempleo-en-colombia-para-enero-de-2019/267687>. [Último acceso: Abril 2019].
- [4] V. Liberal, «Sector automotor de Santander proyecta buen 2019, a pesar de la caída en ventas,» 05 Marzo 2019. [En línea]. Available: <https://www.vanguardia.com/economia/local/sector-automotor-de-santander-proyecta-buen-2019-a-pesar-de-la-caida-en-ventas-GD588239>. [Último acceso: Abril 2019].
- [5] V. Liberal, «Bucaramanga, la quinta ciudad con mayor matrícula de vehículos en enero de 2019,» 03 febrero 2019. [En línea]. Available: <https://www.vanguardia.com/economia/local/bucaramanga-la-quinta-ciudad-con-mayor-matricula-de-vehiculos-en-enero-de-2019-YN429504>. [Último acceso: Abril 2019].
- [6] V. Liberal, «Vanguardia,» 23 septiembre 2018. [En línea]. Available: <https://www.vanguardia.com/area-metropolitana/bucaramanga/asi-ha-crecido-el-parque-automotor-en-el-area-metropolitana-de-bucaramanga-ABVL445775>. [Último acceso: Abril 2019].

- [7] O. E. García, «La republica,» [En línea]. Available: <https://www.larepublica.co/empresas/los-5-factores-que-estarian-frenando-la-venta-de-autos-2033943>. [Último acceso: Julio 2019].
- [8] P. Sheina, 31 10 2018. [En línea]. Available: <https://www.cvn.com.co/industria-automotriz-colombiana/>. [Último acceso: 2019].
- [9] «Población por edad y sexo,» 2015. [En línea]. Available: <https://geoportal.dane.gov.co/midaneapp/pob.html>.
- [10] E. J. Martínez, «¿Cómo está distribuida en cifras Bucaramanga?,» 22 Agosto 2012. [En línea]. Available: <http://www.vanguardia.com/santander/bucaramanga/infografia-170668-como-esta-distribuida-en-cifras-bucaramanga>.
- [11] catarina, «Investigacion de mercados,» 2017. [En línea]. Available: [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/coll\\_a\\_e/capitulo3.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/coll_a_e/capitulo3.pdf). [Último acceso: 2019].
- [12] N. d. Balboa, «Endado,» [En línea]. Available: <https://www.endado.com>. [Último acceso: 2019].
- [13] Hurtado Harrison y Hernandez jefferson, «Usta,» 2016. [En línea]. Available: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/2381/Hurtadoharrison2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. [Último acceso: 2019].
- [14] Hurtado Harrison y Hernández Jeferson, 2016. [En línea]. Available: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/2381/Hurtadoharrison2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. [Último acceso: 2019].

- [15] «Autocrash,» 2017. [En línea]. Available: <https://www.revistaautocrash.com/asi-se-mide-la-capacidad-instalada-del-taller/>. [Último acceso: 2019].
- [16] Revista Dinero, «Los retos que enfrentan las mipymes en Colombia,» 2017. [En línea]. Available: <https://www.semana.com/los-retos-que-enfrentan-las-mipymes-en-colombia/241586/>.
- [17] Anonimo, «Encolombia,» [En línea]. Available: <https://encolombia.com/economia/economicolombiana/emprendimiento/tramites-dian-formalizacion-empresa/>. [Último acceso: 2019].
- [18] «Gerencie,» 20 octubre 2017. [En línea]. Available: <https://www.gerencie.com/la-razon-social-y-el-nombre-comercial.html>. [Último acceso: 2019].
- [19] «cámara de comercio de Bogotá,» [En línea]. Available: <https://www.ccb.org.co/Cree-su-empresa/Pasos-para-crear-empresa>. [Último acceso: 2019].
- [20] C. a. coruña, «Guia de buenas practicas ambientales de talleres mecanicos,» 2018. [En línea]. Available: [http://www.camaracoruna.com/c/document\\_library/get\\_file?folderId=14207&name=DLE-1413.pdf](http://www.camaracoruna.com/c/document_library/get_file?folderId=14207&name=DLE-1413.pdf). [Último acceso: Mayo 2019].
- [21] ANDI, «Ventas del sector automotor superan cifras del 2019,» 2021. [En línea]. Available: [https://www.andi.com.co/uploads/03.%20INFORME%20SECTOR%20AUTOMOTOR%20MAR%202021\\_PRENSA.pdf](https://www.andi.com.co/uploads/03.%20INFORME%20SECTOR%20AUTOMOTOR%20MAR%202021_PRENSA.pdf).
- [22] V. N. Rodriguez, «Procedimiento para disminuir los impactos ambientales en talleres automotrices,» [En línea]. Available:

[https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/24295/1/Articulo%20de%20medio ambiente%20Aprobado.pdf](https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/24295/1/Articulo%20de%20medio%20ambiente%20Aprobado.pdf).

## Apéndices

### Apéndice A. Cámara de comercio y RUT



CÁMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA

CERTIFICADO GENERADO A TRAVÉS DE PLATAFORMA VIRTUAL  
LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN: BUCARAMANGA, 2021/06/28 HORA: 18:5:41  
10006428

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: UZM21DA0E3

-----  
LA PERSONA O ENTIDAD A LA QUE USTED LE VA A ENTREGAR EL CERTIFICADO PUEDE VERIFICAR EL CONTENIDO Y CONFIABILIDAD, INGRESANDO A WWW.CAMARADIRECTA.COM OPCION CERTIFICADOS ELECTRONICOS Y DIGITANDO EL CÓDIGO DE VERIFICACIÓN CITADO EN EL ENCABEZADO. ESTE CERTIFICADO, QUE PODRÁ SER VALIDADO DE MANERA ILIMITADA, DURANTE 60 DIAS CALENDARIO CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA DE SU EXPEDICIÓN, CORRESPONDE A LA IMAGEN Y CONTENIDO DEL CERTIFICADO CREADO EN EL MOMENTO EN QUE SE GENERÓ EN LAS VENTANILLAS O A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA VIRTUAL DE LA CÁMARA.  
-----

CERTIFICADO DE MATRICULA MERCANTIL DE:  
PEREZ PEÑARANDA LAURA XIMENA

ESTADO MATRICULA: ACTIVO

EL SECRETARIO DE LA CAMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA, CON FUNDAMENTO EN LAS MATRICULAS E INSCRIPCIONES DEL REGISTRO MERCANTIL

C E R T I F I C A

FECHA DE RENOVACIÓN: JUNIO 25 DE 2021  
GRUPO NIIF: GRUPO III. MICROEMPRESAS

C E R T I F I C A

MATRICULA: 05-396445-01 DEL 2018/02/16  
NOMBRE: PEREZ PEÑARANDA LAURA XIMENA  
CEDULA DE CIUDADANIA : 1098738886  
NIT: 1098738886-4


DIRECCION COMERCIAL: CALLE 23 # 13 - 29  
MUNICIPIO: BUCARAMANGA - SANTANDER  
TELEFONO1: 3214653161  
EMAIL : CHECKMOTORSBGA@GMAIL.COM

NOTIFICACION JUDICIAL  
DIRECCION: CALLE 23 # 13 - 29  
MUNICIPIO: BUCARAMANGA - SANTANDER  
TELEFONO1: 3214653161  
EMAIL : CHECKMOTORSBGA@GMAIL.COM

ACTIVOS : 3.500.000

C E R T I F I C A  
CIIU-CODIFICACION ACTIVIDAD ECONOMICA

ACTIVIDAD PRINCIPAL : 4520 MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES

		<b>Formulario del Registro Único Tributario</b>			<div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; font-weight: bold; font-size: 24px;">001</div>	
2. Concepto <input type="text" value="02"/> Actualización				4. Número de formulario <span style="float: right;">14869410485</span>		
				 <small>(415)7707212489984(8020) 000001486941048 5</small>		
5. Número de Identificación Tributaria (NIT) 1 0 9 8 7 3 8 8 8 6 4		6. DV 4	12. Dirección seccional Impuestos y Aduanas de Bucaramanga		14. Buzón electrónico 4	
<b>IDENTIFICACIÓN</b>						
24. Tipo de contribuyente Persona natural o sucesión ilíquida		25. Tipo de documento Cédula de Ciudadanía	26. Número de identificación 1 0 9 8 7 3 8 8 8 6		27. Fecha expedición 2 0 1 1 0 6 1 0	
28. País COLOMBIA		29. Departamento Santander	30. Ciudad/Municipio Bucaramanga		31. Primer apellido PEREZ	
32. Segundo apellido PEÑARANDA		33. Primer nombre LAURA	34. Otros nombres XIMENA		35. Razón social	
36. Nombre comercial CHECK MOTORS				37. Sigla		
<b>UBICACIÓN</b>						
38. País COLOMBIA		39. Departamento Santander	40. Ciudad/Municipio Bucaramanga		41. Dirección principal CL 23 13 29	
42. Correo electrónico checkmotorsbga@gmail.com				43. Código postal		
44. Teléfono 1 3 2 1 4 6 5 3 1 6 1				45. Teléfono 2		
<b>CLASIFICACIÓN</b>						
<b>Actividad económica</b>						
46. Código 4 5 2 0		47. Fecha inicio actividad 2 0 1 8 0 2 1 6	48. Código 0 0 1 0	49. Fecha inicio actividad 2 0 2 1 0 1 0 1	50. Código 4 5 3 0	
51. Código 1 3 1 4		52. Número establecimientos 1				
<b>Responsabilidades, Calidades y Atributos</b>						
53. Código <input type="text" value="224952"/>						
22 - Obligado a cumplir deberes formales a						
49 - No responsable de IVA						
52 - Facturador electrónico						
<b>Obligados aduaneros</b>				<b>Exportadores</b>		
54. Código <input type="text" value=""/>				55. Forma <input type="text" value=""/>		
56. Tipo <input type="text" value=""/>				Servicio <input type="text" value="1"/>		
57. Modo <input type="text" value=""/>				58. CPC <input type="text" value=""/>		
<b>IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-, tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación</b>						
<b>Para uso exclusivo de la DIAN</b>						
59. Anexos SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>		60. No. de Folios: <input type="text" value="0"/>		61. Fecha: <input type="text" value="2022-10-04/23:03:21"/>		
La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz; en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso. Parágrafo del artículo 1.6.1.2.20 del Decreto 1625 de 2016 Firma del solicitante:				Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice. Firma autorizada: 984. Nombre PEREZ PEÑARANDA LAURA XIMENA 985. Cargo CONTRIBUYENTE		

## Apéndice B. Contrato de arrendamiento

**CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DE LOCAL COMERCIAL**

ARRENDADOR: <b>JOSE ADALBERTO JOYA CARVAJAL</b>		ARRENDATARIO: <b>PEDRO ALONSO PEREZ TRIANA</b>	
CODEUDOR: <b>NELSON GABRIEL CAMACHO DELGADO</b>			
DIRECCION: <b>Calle 23 No. 13-29, Barrio Girardot - Bucaramanga.</b>			
TERMINO: <b>UN (1) AÑO</b>	CANON: <b>\$2.500.000</b>	FECHA INICIO: <b>01-08-2019</b>	DESTINACION: <b>REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES</b>

Entre los suscritos a saber: por una parte **JOSE ADALBERTO JOYA CARVAJAL** Varón mayor de edad, identificado con la Cédula de ciudadanía No. 13.821.941, quien de ahora en adelante se denominará **EL ARRENDADOR**, y de otra parte **PEDRO ALONSO PEREZ TRIANA** Varón mayor de edad, identificado con la cedula de ciudadanía No. 91.245.263 de Bucaramanga, quien de aquí en adelante se denominará **EL ARRENDATARIO**; y el señor **NELSON GABRIEL CAMACHO DELGADO** Varón mayor de edad, identificado con la cedula de ciudadanía No. 1095.822.446 de Floridablanca, quien de ahora en adelante se denominará **EL CODEUDOR SOLIDARIO**; hemos convenido en celebrar el presente **CONTRATO DE ARRENDAMIENTO** que se estipulará por las siguientes cláusulas:-----

**PRIMERA-OBJETO:** Por medio del presente contrato **EL ARRENDADOR** entrega a título de arrendamiento al **ARRENDATARIO** y éste manifiesta recibir a entera satisfacción el siguiente bien inmueble: **UN LOCAL COMERCIAL** Ubicado en la Calle 23 No. 13-29, Barrio Girardot del Municipio de Bucaramanga, que consta de lo siguiente: un área aproximada de 300 M2, dispone de Portón de entrada, 1 baño, oficina y espacio para ejercer la actividad comercial. Todo en perfectas condiciones.

**SEGUNDA- Canon de Arrendamiento:** El canon de arrendamiento mensual durante el término de este contrato es la suma de **DOS MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS MCTE (\$2.500.000.00)**, canon que el **ARRENDATARIO** pagará en efectivo y de forma anticipada al **ARRENDADOR** o a su orden, dentro de los primeros cinco (5) días de cada periodo contractual es decir, del 01 al 05 de cada mes calendario. **PARÁGRAFO PRIMERO:** Los pagos que se efectúen con posterioridad al periodo señalado se harán en la residencia del **ARRENDADOR** y este pago extemporáneo o la modificación del precio del canon de arrendamiento en ningún caso podrán considerarse como novación o existencia de un contrato verbal de arrendamiento. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** En el caso de mora en el pago del precio del arrendamiento, **EL ARRENDATARIO** reconocerá y pagará durante ella al **ARRENDADOR**, como sanción pecuniaria, intereses a la tasa máxima autorizada por ley para la mora, sin perjuicio de las demás acciones del **ARRENDADOR**.

**TERCERA-Reajuste del Canon de Arrendamiento:** Las partes acuerdan de mutua voluntad que cada un (1) año de ejecución del presente contrato el valor del canon se incrementará en un porcentaje igual al Índice de Precios al Consumidor decretado por el gobierno nacional para el año calendario inmediatamente anterior a aquél en que deba efectuarse el respectivo reajuste del canon más **SIETE (7) PUNTOS**.

**CUARTA-Vigencia:** Las partes pactan que el término de duración del presente contrato es por un periodo de **UN (1) AÑO**, contado a partir del día 01 de Agosto de 2019 hasta el día 31 de Julio de 2020. No obstante lo anterior, el termino del arrendamiento se prorrogará automáticamente por periodos consecutivos iguales al inicial, si ninguna de las partes con una antelación de **TRES (3) meses** al vencimiento del periodo inicial o de cualquiera de sus prorrogas informa a la otra parte su decisión de terminar este contrato. **PARÁGRAFO:** Para que se pueda configurar prorrogas del término del presente contrato **EL ARRENDATARIO**, deberá además de haber cumplido a cabalidad todas las obligaciones contractuales y legales, haber aceptado y cancelado por lo menos una mensualidad

con reajuste en la forma expresada en la cláusula tercera de este contrato y se prorrogará en iguales condiciones y por el mismo término inicial.

**QUINTA-Entrega:** El Arrendatario en la fecha de suscripción de este contrato declara recibir el inmueble de manos del ARRENDADOR en perfecto estado, con todos sus servicios, cosas y usos conexos, con todas las instalaciones eléctricas, sanitarias, hidráulicas, estructurales en perfecto estado de funcionamiento y control, y en el mismo estado lo entregará a la terminación del presente contrato, debidamente pintado.

**SEXTA-Reparaciones:** Los daños que se ocasionen al inmueble por el Arrendatario, por responsabilidad suya o de sus dependientes, serán reparados y cubiertos sus costos de reparación en su totalidad por el Arrendatario. En todo caso, El Arrendatario se obliga a restituir el inmueble en el mismo estado en que lo ha recibido, salvo el deterioro natural por el uso legítimo. Las reparaciones locativas estarán a cargo del Arrendatario, o sea mantener paredes, techo, pavimento, cañerías en buen estado, reponiendo piedras, baldosines y ladrillos o techos, pavimento, que durante el arriendo se quiebren o se desenganchen, a reponer los vidrios quebrados en las ventanas, puertas y tabiques, a mantener en estado de servicio las ventanas exteriores, medianamente aseadas, según los art. 2029 y 2030 del C.C. y las reparaciones necesarias estarán a cargo del arrendador. **Parágrafo 1:** Le quedan totalmente prohibidas a arrendatario las mejoras, reformas, cambios, ampliaciones etc. Las mejoras, variaciones y reformas de cualquier clase que efectúe EL ARRENDATARIO serán por cuenta de éste y para efectuarlas requerirá previa autorización por escrito de EL ARRENDADOR, siendo entendido que en cualquier caso, ellas quedarán en propiedad de EL ARRENDADOR; En consecuencia, ni EL ARRENDADOR queda obligado a pagar tales mejoras o reformas, ni a indemnizar en forma alguna a EL ARRENDATARIO. Aún en caso de que las haya autorizado expresamente, EL ARRENDATARIO no podrá separarlas o llevarse los materiales ya que desde ya renuncia a cualquier derecho sobre las mismas. Si EL ARRENDATARIO por alguna circunstancia levantara mejoras en el inmueble, objeto de este contrato de arrendamiento, no obstante la prohibición contenida en esta cláusula y tales mejoras a juicio del ARRENDADOR constituye una depreciación para el inmueble, EL ARRENDATARIO, se obliga a retirarlas y a entregar el bien en el estado en que lo recibieron si no diere cumplimiento a dicha obligación, la apreciación del inmueble será estimada parcialmente y a su favor será exigible por la vía ejecutiva.

**SEPTIMA-Servicios Públicos:** El inmueble se entrega con servicios de AGUA Y LUZ ELECTRICA, de los cuales el servicio de AGUA es compartida con el local #13-25 pagando el arrendatario la proporción que le corresponda según el consumo; y el servicio de LUZ ELECTRICA es independiente siendo a cargo en su totalidad del ARRENDATARIO de forma oportuna y mensual desde la fecha de inicio del contrato hasta la restitución del inmueble (teniendo en cuenta el consumo). Si hay recibos que no alcancen a llegar cuando el arrendatario desocupe, estos se deberán pagar por teniendo en cuenta lo anterior y de acuerdo a la tarifa de recibo inmediatamente anterior. EL ARRENDATARIO se obliga a pagar las sanciones, costos, multas que las empresas del acueducto, y energía, o cualquier autoridad impongan durante la vigencia del presente contrato por las infracciones de los respectivos reglamentos cometidas por éste, o por la mora en los mismos. En el caso de mora en el pago de los valores correspondientes por los servicios públicos o la proporción que le corresponda, o cualquier otro servicio adicional que se instale con posterioridad, EL ARRENDATARIO reconocerá intereses moratorios a la tasa máxima autorizada por la ley sobre las sumas pendientes, sin perjuicio de las demás acciones de EL ARRENDADOR. ---**Parágrafo 1:** EL ARRENDATARIO reconoce que el ARRENDADOR en ningún caso y bajo ninguna circunstancia es responsable por la interrupción o deficiencia en la prestación de cualquiera de los servicios públicos del inmueble. En caso de la prestación deficiente o suspensión de cualquiera de los servicios públicos del inmueble, el ARRENDATARIO reclamará de manera directa a las empresas prestadoras del servicio y no al Arrendador. **Parágrafo 2:** EL ARRENDATARIO se compromete al pago de cualquier servicio adicional (internet, cable, teléfono, etc.) que instale en el inmueble arrendado durante la vigencia de este contrato, y a su

correspondiente desinstalación una vez finalice el contrato. De igual manera será obligación del arrendatario entregar recibos de servicios públicos cuando el arrendador lo solicite.

**OCTAVA-DESTINACIÓN:** EL ARRENDATARIO durante la vigencia del contrato, destinará el inmueble única y exclusivamente para **REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES** cualquier cambio, mutación o destinación diferente del inmueble será causal suficiente para dar por terminado este contrato, y quedará expresamente prohibido destinar el inmueble para fines ilícitos. **PARAGRAFO 1: GODD WILL: EL ARRENDATARIO** se obliga a que bajo ninguna circunstancia pretenderá cobrar, ni EL ARRENDADOR ni a los propietarios del inmueble, suma alguna por concepto de tales como haber logrado una buena clientela, haber acreditado y posicionado el establecimiento, primas, buen nombre o "Good Will" o cosa parecida o cualquier otro derecho que pretenda exigir por la tenencia del inmueble, ya que renuncia expresamente a ello. --- --**PARAGRAFO 2:** Así mismo serán por cuenta y pagados por el ARRENDATARIO los impuestos de Industria y comercio, cámara de comercio, patentes de funcionamiento y sanidad etc., y demás exigencias que hagan las autoridades competentes para el ejercicio de la actividad comercial que desempeñe el arrendatario en el inmueble, así mismo se obliga a asumir y pagar todas las multas o sanciones que se le impongan, y responsable de los perjuicios que puedan surgir por la clausura o cierre del establecimiento por parte de las autoridades.-

**NOVENA:** Expresamente queda prohibido a EL ARRENDATARIO ceder el presente contrato sin autorización del arrendador, **subarrendar** total o parcialmente el inmueble, en el entendido que si vulnera esta prohibición deberá pagar como pena la pactada en este contrato. No se podrán guardar, almacenar o depositar en el inmueble materiales o sustancias explosivas, tóxicas, inflamables, adulteradas; o que puedan llegar a presentar cualquier peligro, tomar el inmueble para el expendio de drogas, licores adulterados, o actos ilícitos que impliquen el mal comportamiento de arrendatario o de los habitantes del sitio o en su defecto que impliquen la pérdida del inmueble, y en consecuencia **EL ARRENDATARIO** se obliga a no utilizar el inmueble objeto de este contrato, para ocultar o depositar armas, explosivos, o dineros de grupos terroristas, artículos de contrabando, o para que se almacenen, usen o vendan drogas, estupefacientes o sustancias alucinógenas y afines, licores y bebidas adulteradas; Siendo de su exclusiva responsabilidad el pago de multas, o penas que impongan las autoridades competentes por dichas infracciones.

**DECIMA:** El simple retardo en el pago de un (1) canon mensual o la violación de sus obligaciones por parte de EL ARRENDATARIO, da derecho a EL ARRENDADOR para disolver este contrato y exigir la entrega inmediata del inmueble sin necesidad del desahucio ni de requerimientos, a los cuales renuncian expresamente EL ARRENDATARIO, EL ARRENDATARIO renuncia a oponerse a la cesación del arrendamiento mediante caución de que trata el art. 2035 del C.C. y a la retención que a cualquier título puedan concederle las leyes. De igual manera renuncia en beneficio del arrendador o su cesionario a todo requerimiento para constituirlo en mora en el cumplimiento de las obligaciones a su cargo.

**DECIMA PRIMERA-Restitución:** Vencido el periodo inicial o la última prórroga del contrato, el Arrendatario (i) entregará al arrendador los ejemplares originales de las facturas de cobro por concepto de servicios públicos del inmueble correspondientes a los últimos dos meses, debidamente cancelados por el arrendatario, bajo el entendido que hará entrega de dichas facturas en el domicilio del arrendador, con una antelación de dos (2) días hábiles a la fecha fijada para la restitución material del inmueble al arrendador; Esto en caso de que el local con el que se comparten servicios hubiere estado desocupado. Y (ii) restituirá el inmueble al ARRENDADOR en las mismas buenas condiciones en que lo recibió del arrendador, salvo el deterioro natural causado por el uso legítimo, y en todo caso se deberá entregar debidamente pintado en su totalidad. **Parágrafo:** La responsabilidad del arrendatario subsistirá aún después de restituido el

inmueble, mientras el Arrendador no haya entregado el paz y salvo correspondiente por escrito al arrendatario.

**DECIMA SEGUNDA.** En caso de proceso de restitución del inmueble arrendado, EL ARRENDATARIO para hacer legal la oposición consignará previamente el valor de los arriendos y servicios que esté adeudando y en todo caso de intervención judicial, en relación con el presente contrato, delega a EL ARRENDADOR El derecho de nombrar perito y secuestre.

**DECIMA TERCERA.** Cesión: EL ARRENDATARIO desde ahora acepta cualquier cesión total o parcial que EL ARRENDADOR haga en este contrato, y declara al cedente del contrato es decir el Arrendador libre de cualquier responsabilidad como consecuencia de la cesión que haga de este contrato.

**DECIMA CUARTA.** Causales de terminación: A) Mutuo acuerdo. -B) unilateralmente por EL ARRENDADOR: 1) Cuando EL ARRENDATARIO no cancele los cánones o los reajustes dentro del plazo estipulado; 2.) Cuando el arrendatario infrinja normas relativas a los servicios públicos o no pague oportunamente el valor correspondiente de los mismos. 3) Cuando se subarriende el inmueble, ceda o se le dé una destinación diferente a la pactada en el contrato, o se utilice el inmueble para fines ilícitos o prohibidos en este contrato; 4) Cuando EL ARRENDATARIO reiteradamente afecte la tranquilidad de los vecinos o destine el inmueble para actos delictivos o que implique contravención. 5) Cuando EL ARRENDATARIO realice mejoras adicionales, cambios o ampliaciones en el inmueble sin autorización expresa del arrendador, o lo destruya total o parcialmente; 6) Cuando EL ARRENDADOR necesite el inmueble para ocuparlo o cuando el inmueble haya de demolerse para efectuar una nueva construcción. 7) Cuando se requiera desocupado con el fin de ejecutar obras indispensables en su reparación. 8) Cuando el inmueble haya de entregarse en cumplimiento de las obligaciones originadas en un contrato de compraventa, en cuyo caso el Arrendador deberá informar tal circunstancia al Arrendatario con seis (6) meses de antelación a la fecha que requiera desocupado el inmueble. **Parágrafo: EL ARRENDATARIO** declara que renuncia a todo requerimiento para la desocupación y entrega del inmueble o cobro de clausula penal en caso de incumplimiento de su parte y/o por cualquiera de las causas aquí previstas. - C) Unilateralmente por el ARRENDATARIO: 1) el desconocimiento por parte del arrendador de los derechos que por ley o mediante este contrato le sean reconocidos al arrendatario. Y 2) La incursión reiterada del arrendador en proceder que afecten gravemente el disfrute cabal por el arrendatario del inmueble arrendado, debidamente comprobada ante la autoridad policíva.

**DECIMA QUINTA.** Las sumas que a cualquier título en razón del presente contrato resultaren a cargo de EL ARRENDATARIO y que no hubiere sido pagadas oportunamente serán pagados por éste con intereses a la tasa máxima legal autorizada liquidados desde la fecha de la caución hasta que se efectuó el pago.

**DECIMA SEXTA- incumplimiento:** El incumplimiento del ARRENDATARIO a cualquiera de las obligaciones legales o contractuales, faculta al ARRENDADOR para ejercer las siguientes acciones, simultáneamente o en el orden que él elija: (i) Declarar terminado este contrato y reclamar la devolución del inmueble judicial y/o extrajudicialmente; (ii) exigir y perseguir a través de cualquier medio judicial o extrajudicialmente al Arrendatario por el monto de los perjuicios resultantes de incumplimiento, así como de la multa por incumplimiento pactada en este contrato.

**DECIMA SEPTIMA- Validez:** El presente contrato anula todo convenio anterior relativo al arrendamiento del mismo inmueble y solamente podrá ser modificado por escrito suscrito por las partes.

**DECIMA OCTAVA-Merito Ejecutivo:** La parte **ARRENDATARIA** acepta el presente contrato como suficiente título; siendo por lo tanto exigible por la vía ejecutiva los dineros que por concepto de cánones, pago y reinstalación de servicios, multas o sanciones y demás que tuviere que hacer **EL ARRENDADOR** e igualmente por las sumas, indemnizadoras y cláusula penal que llegare a ocasionar con su incumplimiento **EL ARRENDATARIO**.

**DECIMA NOVENA Costos:** Cualquier costo que se cause con ocasión de la celebración o prórroga de este contrato, incluyendo el impuesto de timbre, será asumido en su integridad por partes iguales.

**VIGÉSIMA- Clausula penal:** En el evento de un incumplimiento por cualquiera de las partes a las obligaciones a su cargo contenidas en la ley o en este contrato, la parte incumplida deberá pagar a la otra parte una suma equivalente a tres (3) cánones de arrendamiento vigentes en la fecha del incumplimiento, a título de pena. En el evento que los perjuicios ocasionados por la parte incumplida excedan el valor de la suma aquí prevista como pena, la parte incumplida deberá pagar a la otra parte la diferencia entre el valor total de los perjuicios y el valor de la pena prevista en esta cláusula.

**VIGÉSIMA PRIMERA:** Para hacer cesar este contrato en forma unilateral por cualquiera de los contratantes antes de la fecha de terminación, y a excepción de las causas establecidas en la cláusula decima cuarta de este contrato; se deberá avisar por el escrito a **EL ARRENDATARIO** o a **EL ARRENDADOR** con tres (3) meses de antelación y en su defecto pago de una indemnización equivalente a la cláusula penal estipulada en este contrato. Cumplidas estas condiciones se deberá recibir o restituir el inmueble según el caso.

**VIGESIMA SEGUNDA:** Al presente contrato en todo lo no expresamente pactado, quedan incorporadas las disposiciones que rigen sobre arrendamiento comercial.

**VIGESIMA TERCERA: AUTORIZACIONES:** **EL ARRENDATARIO** y coarrendatario (s) autorizan desde ya de manera irrevocable al **ARRENDADOR**, para consultar la información del arrendatario o coarrendatario (s) que obren en las bases de datos de información del comportamiento financiero y crediticio o centrales de riesgo, así como a reportar a dichas centrales o bases de datos cualquier incumplimiento; **EL ARRENDATARIO** y coarrendatario exonera de toda responsabilidad por la inclusión de tales datos tanto al **ARRENDADOR**, como a la entidad que produzca el correspondiente archivo.

**VIGESIMA CUARTA: EXTINCIÓN DEL DERECHO DEL ARRENDADOR:** si el arrendamiento terminare por extinción del derecho del **ARRENDADOR**, sobre el inmueble arrendado, aunque la extinción fuere ocasionada por los hechos del **ARRENDADOR** este no estará obligado a indemnizar a **EL ARRENDATARIO**, aun en los casos en que la persona que le suceda el derecho no esté obligada a respetar el arrendamiento.

**VIGESIMA QUINTA: ABANDONO DEL INMUEBLE:** al suscribir el presente contrato **EL ARRENDATARIO** faculta expresamente al **ARRENDADOR** para penetrar en el inmueble y recuperar su tenencia con el solo requisito de la presencia de dos testigos, en procura de evitar el deterioro o el desmantelamiento de tal inmueble, siempre que por cualquiera circunstancia el mismo permanezca abandonado o deshabitado por el término de treinta (30) días, y la exposición al riesgo sea tal que amenace su integridad física del bien o la seguridad del vecindario.---

**VIGESIMA SEXTA- COPIA DEL CONTRATO:** **EL ARRENDATARIO Y CODEUDOR** manifiestan que reciben copia del presente contrato a satisfacción.

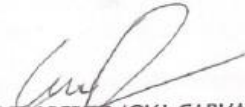
**VIGESIMA SEPTIMA COBRO EXTRAJUDICIAL:** Si el incumplimiento a la obligación de cancelar oportunamente el arriendo o los servicios diere lugar a alguna diligencia de cobro extrajudicial, EL ARRENDATARIO se obliga a pagar solidariamente por concepto de honorarios al abogado encargado de dicho cobro extrajudicial hasta una suma igual al valor de un canon vigente de arrendamiento. Por cada cuestión, suma esta exigible ejecutivamente por ser clara, expresa y a su cargo, sin perjuicio de las demás sanciones que por incumplimiento o por mora se han pactado en este contrato y sin necesidad de requerimiento alguno.

**VIGESIMA OCTAVA- Codeudores Solidarios:** EL ARRENDATARIO presenta como Codeudor Solidario al señor: NELSON GABRIEL CAMACHO DELGADO Varón mayor de edad, identificado con la cedula de ciudadanía No. 1095.822.446 de Floridablanca, quien al firmar el presente contrato declara que se obliga solidariamente y mancomunadamente con EL ARRENDATARIO al tenor de todas las obligaciones que este contrato y que su responsabilidad comprenderá las obligaciones de EL ARRENDATARIO no solo durante el término de duración de este contrato sino por todo el tiempo que durase el inmueble arrendado en poder del arrendatario, renunciando en consecuencia al beneficio de excusión. Así mismo renuncian al art. 2015 del C.C. asumiendo solidariamente además de las obligaciones, las penas o sanciones que por el incumplimiento del arrendatario se hubieren causado.


**VIGESIMA NOVENA:** El arrendador podrá por medio de sus empleados o de las personas que autorice podrá visitar en cualquier tiempo el inmueble arrendado en las horas laborales, esto es de 8 a 12 y de 2 a 6 de la tarde, sin interferir de forma alguna en la actividad comercial o el disfrute del inmueble.

**TRIGÉSIMA:** EL ARRENDATARIO recibirá notificaciones en el inmueble arrendado, y el arrendador y codeudor autorizamos en caso de cualquier notificación judicial o extrajudicial, en la dirección que aparece al pide de nuestra correspondiente firma.-----


\*\*\*\*\*  
En constancia se firma en Bucaramanga, a los 30 días del mes de Julio de 2019.

  
JOSE ADALBERTO JOYA CARVAJAL  
C.C. 13821941  
DIRECCION:  
TEL:  
ARRENDADOR



  
PEDRO ALONSO PEREZ TRIANA  
C.C.  
DIRECCION:  
TEL:  
ARRENDATARIO



  
NELSON GABRIEL CAMACHO DELGADO  
C.C.  
DIRECCION:  
TEL:  
CODEUDOR



**Apéndice C. Contrato laboral (min. Un empleado)**

**NIT. 1.098.738.886-4**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y ADMINISTRATIVOS DEL CARGO TECNICO AUTOMOTIRIZ, SUSCRITO ENTRE CHECK MOTORS Y ELEAZAR AMERICO FLORES BENCOMO DE FECHA 2 DE ENERO DE 2020**

Entre los suscritos **LAURA XIMENA PÉREZ PEÑARANDA**, mujer, mayor de edad e identificada con la Cédula de Ciudadanía No. 1.098.738.886 de Bucaramanga, quién obra en calidad de Representante Legal de la Empresa **CHECK MOTORS.**, la cual se encuentra domiciliada en la calle 23 No. 13 - 29, Bucaramanga/Santander, quién en adelante se denominará como **EL CONTRATANTE** y **ELEAZAR AMERICO FLORES BENCOMO**, varón, mayor de edad e identificado con PEP No. 810215910081984, Venezolano, quién se denominará como **EL CONTRATISTA**, de común acuerdo han decidido celebrar el presente **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES**, el cual se regirá por cada una de las siguientes cláusulas: **PRIMERA: OBJETO:** EL CONTRATISTA en su condición de trabajador independiente se obliga para con EL CONTRATANTE a efectuar y realizar los trabajos y demás actividades propias del servicio contratado, el cual se realizará en virtud de los requerimientos estipulados dentro del presente contrato y que consistirán en ADELANTAR y EJECUTAR todas las funciones necesarias dentro de los trabajos requeridos por parte del CONTRATANTE en los lugares o zonas donde este determine previa autorización del mismo o quién haga sus veces mediante memorando interno previamente suscrito en el cual se estipularán cada una de las labores que deberá realizar EL CONTRATISTA. **SEGUNDA: DURACIÓN O PLAZO:** El plazo para la ejecución del presente contrato será de 24 meses calendario contados a partir del 02 de Enero de 2020 hasta el 01 de Enero de 2021. **PARÁGRAFO:** El término señalado en este documento podrá prorrogarse de común acuerdo entre las partes por un período igual al inicialmente pactado siempre y cuando se determine con antelación a su vencimiento inicial. **TERCERA: PRECIO:** El valor del presente contrato se determinará según los trabajos realizados semanalmente. Es decir; el CONTRATANTE cancelara al CONTRATISTA el valor liquidado correspondiente al 40% del valor de los trabajos realizados por el CONTRATISTA durante la semana. **CUARTA: FORMA DE PAGO:** El valor del contrato será cancelado semanalmente por valor de la suma del 40% de los trabajos realizados por el CONTRATISTA durante la semana, se pagarán entre el Viernes o Sábado de cada semana, previa entrega por parte del CONTRATISTA de la respectiva CUENTA DE COBRO al CONTRATANTE, de la cual se efectuarán las correspondientes deducciones por concepto de honorarios que establezca la ley. **QUINTA: OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE:** Serán obligaciones de este las siguientes:

1. Facilitar los elementos necesarios de manera oportuna que sean requeridos para el cabal cumplimiento de las labores de EL CONTRATISTA.

**NIT. 1.098.738.886-4****CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y ADMINISTRATIVOS DEL CARGO TECNICO AUTOMOTIRIZ, SUSCRITO ENTRE CHECK MOTORS Y ELEAZAR AMERICO FLORES BENCOMO DE FECHA 2 DE ENERO DE 2020**

Entre los suscritos **LAURA XIMENA PÉREZ PEÑARANDA**, mujer, mayor de edad e identificada con la Cédula de Ciudadanía No. 1.098.738.886 de Bucaramanga, quién obra en calidad de Representante Legal de la Empresa **CHECK MOTORS.**, la cual se encuentra domiciliada en la calle 23 No. 13 - 29, Bucaramanga/Santander, quién en adelante se denominará como **EL CONTRATANTE** y **ELEAZAR AMERICO FLORES BENCOMO**, varón, mayor de edad e identificado con PEP No. 810215910081984, Venezolano, quién se denominará como **EL CONTRATISTA**, de común acuerdo han decidido celebrar el presente CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES, el cual se regirá por cada una de las siguientes cláusulas: **PRIMERA: OBJETO:** EL CONTRATISTA en su condición de trabajador independiente se obliga para con EL CONTRATANTE a efectuar y realizar los trabajos y demás actividades propias del servicio contratado, el cual se realizará en virtud de los requerimientos estipulados dentro del presente contrato y que consistirán en ADELANTAR y EJECUTAR todas las funciones necesarias dentro de los trabajos requeridos por parte del CONTRATANTE en los lugares o zonas donde este determine previa autorización del mismo o quién haga sus veces mediante memorando interno previamente suscrito en el cual se estipularán cada una de las labores que deberá realizar EL CONTRATISTA. **SEGUNDA: DURACIÓN O PLAZO:** El plazo para la ejecución del presente contrato será de 24 meses calendario contados a partir del 02 de Enero de 2020 hasta el 01 de Enero de 2021. **PARÁGRAFO:** El término señalado en este documento podrá prorrogarse de común acuerdo entre las partes por un período igual al inicialmente pactado siempre y cuando se determine con antelación a su vencimiento inicial. **TERCERA: PRECIO:** El valor del presente contrato se determinará según los trabajos realizados semanalmente. Es decir; el CONTRATANTE cancelara al CONTRATISTA el valor liquidado correspondiente al 40% del valor de los trabajos realizados por el CONTRATISTA durante la semana. **CUARTA: FORMA DE PAGO:** El valor del contrato será cancelado semanalmente por valor de la suma del 40% de los trabajos realizados por el CONTRATISTA durante la semana, se pagarán entre el Viernes o Sábado de cada semana, previa entrega por parte del CONTRATISTA de la respectiva CUENTA DE COBRO al CONTRATANTE, de la cual se efectuarán las correspondientes deducciones por concepto de honorarios que establezca la ley. **QUINTA: OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE:** Serán obligaciones de este las siguientes:

1. Facilitar los elementos necesarios de manera oportuna que sean requeridos para el cabal cumplimiento de las labores de EL CONTRATISTA.

**NIT. 1.098.738.886-4**

en la cláusula primera del presente contrato. **OCTAVA: INDEPENDENCIA:** EL CONTRATISTA actuará por su propia cuenta con autonomía sin que exista relación o vínculo laboral de cualquier tipo respecto de EL CONTRATANTE. Sus derechos se limitarán por la naturaleza del contrato a exigir el cumplimiento de las obligaciones de EL CONTRATANTE, dentro de las cuales se tiene el pago oportuno de la remuneración fijada por medio de este instrumento, previo cumplimiento de sus obligaciones y aprobación de las mismas señaladas en este contrato. **NOVENA: CESIÓN:** EL CONTRATISTA no podrá ceder en manera alguna la ejecución del presente contrato a un tercero, sin la previa autorización por escrito por parte de EL CONTRATANTE. **DÉCIMA: DOMICILIO:** Para todos los efectos legales se tendrá como domicilio contractual el de la ciudad de Bucaramanga. **DÉCIMA PRIMERA: SUSCRIPCIÓN Y VALIDEZ:** Una vez leído y aceptado por las partes el presente documento, se procede a su firma para dar validez al mismo, siendo el día 2 de enero de 2020

**EL CONTRATANTE**

**LAURA XIMENA PÉREZ PEÑARANDA**  
C.C 1.098.738.886  
Gerente  
CHECK MOTORS

**EL CONTRATANTE**

**ELEAZAR AMERICO FLORES BENCOMO**  
PEP 810215910081984

**Apéndice D. Factura de venta 2020 y 2021**


F Inicio		F Final		Consultar		◀ ▶	
1/01/2021		1/12/2021					
Bases	Cierre Numero						
	Base Inicial	...					
<b>CLIENTES</b>							
Ventas Contado		...					
Ventas Credito		...					
Fact. de Contado		47.136.339		...			
Fact. a Credito		32.411.120		...			


F Inicio		F Final		Consultar		◀ ▶	
1/01/2020		31/12/2020					
Bases	Cierre Numero						
	Base Inicial	...					
<b>CLIENTES</b>							
Ventas Contado		...					
Ventas Credito		...					
Fact. de Contado		50.567.600		...			
Fact. a Credito		38.722.200		...			

Apéndice E. Matriz herramienta cargas laborales


DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA															
DIRECCION DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL															
MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA															
FORMULARIO 1															
ENTIDAD:												FECHA:			
DEPENDENCIA:															
1	2	3	5	6	9	10	11					TIEMPO TOTAL EN HORAS HOMBRE EN EL MES DE CADA PROCEDIMIENTO, DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIONES DEL EMPLEO (columna 9 a columna 10)			
PROCESOS POR DEPENDENCIA	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	REQUISITOS DEL PROCEDIMIENTO	DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	PROPÓSITO PRINCIPAL DEL EMPLEO	CANTIDAD PROMEDIO DE VECES QUE SE REPITE EL PROCEDIMIENTO EN EL MES	Tmin	Tprom	Tmax	TIEMPO POR CADA PROCEDIMIENTO EN HORAS (TIEMPO ESTANDAR)					
											ASESOR	PROFESIONAL	TÉCNICO	ASISTENCIAL	
FASE 1, PROCESO 1	PROCEDIMIENTO 1, FASE 1	Industria y Comercio, Responsables de la Administración Industrial, Administración de Empresa, Administración Pública y Título de participación en modalidad de especialización en áreas relacionadas con la función			0,5	24,0	32,0	40,0	34,2	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!		
		Industria y Comercio, Responsables de la Administración Industrial, Administración de Empresa, Administración Pública y Título de participación en modalidad de especialización en áreas relacionadas con la función			0,1	16,0	20,0	24,0	21,4	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!		
		Industria y Comercio, Responsables de la Administración Industrial, Administración de Empresa, Administración Pública y Título de participación en modalidad de especialización en áreas relacionadas con la función			0,1	8,0	12,0	16,0	12,8	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!		
		Industria y Comercio, Responsables de la Administración Industrial, Administración de Empresa, Administración Pública y Título de participación en modalidad de especialización en áreas relacionadas con la función			0,1	16,0	20,0	24,0	21,4	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!		
	PROCEDIMIENTO 2, FASE 2	Industria y Comercio, Responsables de la Administración Industrial, Administración de Empresa, Administración Pública y Título de participación en modalidad de especialización en áreas relacionadas con la función			0,1	4,0	6,0	9,0	6,6	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!		
		Industria y Comercio, Responsables de la Administración Industrial, Administración de Empresa, Administración Pública y Título de participación en modalidad de especialización en áreas relacionadas con la función			2,0	5,0	7,0	9,0	7,5	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!		
		Industria y Comercio, Responsables de la Administración Industrial, Administración de Empresa, Administración Pública y Título de participación en modalidad de especialización en áreas relacionadas con la función			5,0	8,0	16,0	20,0	16,4	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!		


Apéndice F. Información Documentada (Caracterizaciones)


		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO			Código:	
					Versión:	0.0
PROCESO	GESTIÓN DE COMPRAS	ESTRATEGICO__ MISIONAL__ APOYO_X__				
OBJETIVO DEL PROCESO	Realizar las compras de bienes y contratación de servicios con el fin de atender las necesidades de la organización basado en los principios de Transparencia, Calidad y oportunidad buscando asegurar la continuidad de la operación.					
RESPONSABLE DEL PROCESO	GERENTE					
FUENTES DE ENTRADAS	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDA	RECEPTORES DE LAS SALIDAS	
Todos los procesos.	Necesidades/requerimientos de los requisitos de bienes y servicios según estándares de calidad	P	Planifica las compras	Plan de Compras Presupuesto de Compras	Todos los procesos.	
Todos los procesos.	Procedimiento de compras Plan de Compras Requisición de compra		Identifica las necesidades/requerimientos de los requisitos de bienes y servicios en plan de compras	Programación de compras	Proceso Gestión de Compras	
Proceso Gestión de Compras	Programación de compras Lista de proveedores inscritos Requisición de compra	H	Solicita cotizaciones y/u ofertas a posibles proveedores	Solicitud de cotización	Proveedores seleccionados	
Proveedores Seleccionados	Cotizaciones, ofertas emitidas por proveedores seleccionados.		Selecciona proveedor	Producto/servicio comprado.	Proceso Gestión Compras Todos los procesos	
Proceso Gestión de Compras	Orden de Compra	V	Realiza compra, recibe el producto o servicio comprado y verifica la conformidad de este	Orden de compra verificada.	Proceso Gestión de compras. Proceso Gestión Financiera y Contable	
Proceso de gestión de compra	Criterios de evaluación/reevaluación de los proveedores.		Realiza evaluación y/o reevaluación de proveedores.	Registro de evaluación de proveedores. Comunicado de evaluación para el proveedor	Proceso Gestión de Compras Proveedor	
Proceso Mejoramiento Continuo Todos los procesos	Hallazgos generados por: *Uso de documentación del SG * Informe consolidado de desempeño de indicadores del SG * Informe general consolidado de desempeño de los procesos del SG	A	Realiza tratamiento a las no conformidades a través de correcciones, Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	Correcciones, Acciones correctivas, preventivas y de mejora tratadas efectivamente	Proceso Gestión de Infraestructura Proceso Mejoramiento Continuo	
REQUISITOS LEGALES, REGLAMENTARIOS Y NORMATIVOS			REQUISITOS NORMA ISO 9001: 2015			
Matriz de requisitos legales			8.1 Planificación y control operacional 8.6 Liberación de los productos y servicios 8.1.2 Satisfacción del cliente 8.1.3 Acciones de evaluación			
RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO	Técnicos: Equipos de cómputo, sistemas de información, sistemas de redes, correo electrónico Institucional Humanos: Personal profesional y de apoyo.					
INFORMACIÓN DOCUMENTADA			SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN			
Listado Maestro de Documentos Listado Maestro de Registros			INDICADORES			
			CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	OBSERVACIONES DEL CAMBIO	REVISADO POR		VERSIÓN		
07/09/2021	Creación	Responsable del proceso Gerente		0.0		


		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO			Código:	
					Versión:	0.0
PROCESO	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA	ESTRATEGICO__ MISIONAL__ APOYO_X__				
OBJETIVO DEL PROCESO	Suministrar a los diferentes procesos del sistema la infraestructura y los ambientes de trabajo seguros necesarios para contribuir con el óptimo desarrollo de los mismos y el logro de sus objetivos.					
RESPONSABLE DEL PROCESO	GERENTE					
FUENTES DE ENTRADAS	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDA	RECEPTORES DE LAS SALIDAS	
Gerente y/o Coordinador Responsables de los procesos	Requisiciones de mantenimiento	P	Realiza planificación de mantenimiento de equipos e infraestructura	Planificación de mantenimiento preventivo	Gerente y/o Coordinador Todos los procesos del SG	
Gerente y/o Coordinador Responsables de los procesos	Requisición de mantenimiento	H	Gestiona mantenimiento preventivo y/o correctivo	Requisiciones de mantenimiento Preventivo o correctivo aprobadas	Gerente y/o Coordinador Todos los procesos del SG	
Responsable del proceso y/o Coordinador	Condiciones de mantenimiento aprobadas según requisición.	H	Realiza mantenimiento correctivo y/o preventivo	Mantenimiento Preventivo o correctivo realizado	Gerente y/o Coordinador Todos los procesos del SG	
Gestor de Infraestructura	Infraestructura y equipos con mantenimiento	V	Revisa y valida mantenimientos realizados	Mantenimiento realizado, validado, realizado y aprobado.	Gerente y/o Coordinador Todos los procesos del SG	
Proceso Gestión organizacional Gestor de Infraestructura	Hallazgos generados por: *Uso de documentación del SG * Informe consolidado de desempeño de indicadores del SG * Informe general consolidado de desempeño de los procesos del SG * Informes de auditoría interna/externas * Informe de Revisión por la Dirección.	A	Realiza tratamiento a las no conformidades a través de correcciones, Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	Correcciones, Acciones correctivas, preventivas y de mejorías tratadas efectivamente	Proceso Gestión de Infraestructura Proceso Gestión organizacional	
REQUISITOS LEGALES, REGLAMENTARIOS Y NORMATIVOS			REQUISITOS NORMA ISO 9001: 2015			
Matriz de requisitos legales			7.1.3 Infraestructura 7.1 Recursos 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.			
RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO	Técnicos: Equipos de cómputo, sistemas de información, sistemas de redes, correo electrónico Institucional Humanos: Personal profesional y de apoyo.					
INFORMACIÓN DOCUMENTADA			SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN			
Listado Maestro de Documentos Listado Maestro de Registros			INDICADORES			
			CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	OBSERVACIONES DEL CAMBIO	REVISADO POR		VERSIÓN		
07/09/2021	Creación	Responsable del proceso Gerente		0.0		

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		Código:		
			Versión:	0.0	
PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AUTOMOTRIZ	ESTRATEGICO___ MISIONAL___ APOYO_X___			
OBJETIVO DEL PROCESO	Garantizar el cumplimiento en el funcionamiento y producción del desempeño del proceso técnico de la empresa, mediante un talento humano idóneo y capacitado en el tema automotriz, con la finalidad de tener altos niveles de calidad y eficiencia en los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo.				
RESPONSABLE DEL PROCESO	Lider del proceso				
FUENTES DE ENTRADAS	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDA	RECEPTORES DE LAS SALIDAS
Gestión de servicio automotriz	Lista de chequeo o formato preestablecido	P	Realizar el diagnóstico del vehículo y realiza el inventario del vehículo	Formato de Inventario de Vehículo firmado por el cliente Contrato del servicio	Gestión de servicio automotriz Cliente
Gestión de servicio automotriz	Lista de repuestos requerido, Base de precios de elementos e Insumos	P	Realizar la revisión inicial del vehículo y solicitar los repuestos requeridos	Informe de revisión inicial con los repuestos requeridos	Gestión de servicio automotriz
Gestión de servicio automotriz	Informe de revisión inicial con los repuestos requeridos		Realiza el mantenimiento preventivo-correctivo del vehículo	Vehículo reparado	Gestión de servicio automotriz
Gestión de servicio automotriz	Vehículo reparado	V	Entregar el vehículo al cliente	Formato de entrega del vehículo, firmado por el cliente	Gestión de servicio automotriz
Gestión de servicio automotriz	Informe de revisión inicial con los repuestos requeridos		Verificar que el vehículo este reparado y cumple con la calidad exigida del mismo	Informe de seguimiento de la reparación	Gestión de servicio automotriz
Talento Humano Proceso de Mejoramiento Continuo	Hallazgos generados por: *Liso de documentación del SG * Informe consolidado de desempeño de indicadores del SG * Informe general consolidado de desempeño de los procesos del SG	A	Realiza tratamiento a las no conformidades a través de correcciones, Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	Correcciones, Acciones correctivas, preventivas y de mejora tratadas efectivamente	Proceso de Talento Humano Proceso Mejoramiento Continuo
REQUISITOS LEGALES, REGLAMENTARIOS Y NORMATIVOS			REQUISITOS NORMA ISO 9001: 2015		
Método de requisitos legales			7.1. Recursos. 7.1.1. Generalidades. 7.1.2. Recursos. 7.2. Competencia. 7.3. Toma de Conciencia.		
RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO	Técnicos: Equipos de cómputo, sistemas de información, sistemas de redes, correo electrónico Institucional Humanos: Personal profesional y de apoyo.				
INFORMACION DOCUMENTADA			SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		
Unidad Maestro de Documentos Unidad Maestro de Registros	INDICADORES				
FECHA	OBSERVACIONES DEL CAMBIO	CONTROL DE CAMBIOS		REVISADO POR	VERSIÓN
07/06/2021	Creación	Responsable del proceso Gerente			0.0

		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		Código:		
				Ejército: 03		
PROCESO	SECTOR FINANCIERACONTABLE	ESTRATEGICO_MISIONAL_APOYO_X_				
OBJETIVO DEL PROCESO	Definir las necesidades de todas las áreas de la compañía con el fin de asignar un presupuesto que las satisfaga considerando su ejecución					
RESPONSABLE DEL PROCESO	GERENTE					
FUENTES DE ENTRADAS		ENTRADAS	PROCESO	ACTIVIDADES	SALIDA	DESCRIPCIONES DE LAS SALIDAS
Entidades del estado	Requisitos legales tributarios	p	Identifica requisitos legales tributarios	Calendario de impuestos	Gerente Contador	
Entidades del estado	Requisitos legales tributarios		Planifica el cumplimiento de los requisitos tributarios	Planificación Tributaria	Gerente Contador	
Todos los procesos Entidades del estado	Transacciones Direcciónamiento Estratégico	p	Planee anualmente el presupuesto de ingresos y gastos de la Compañía.	Presupuestos Flujo de Caja Flujo de efectivo Programación de pagos Simulación financiera para apertura de puntos de venta	Gerente	
			Planee anualmente el flujo de efectivo de la Compañía.			
			Planee la ejecución y utilización de recursos de liquidez, así como los recursos necesarios para la operación de la Compañía.			
			Planee y programe pagos de obligaciones de acuerdo a los ingresos y cumplimiento de plazos y prioridades.			
			Planee la liquidación financiera para la apertura de puntos de venta.			
Gestión Transaccional Entidades Financieras	Información	H	Administra los recursos financieros	Informes de gestión Estados financieros Obligaciones institucionales cumplidas	Todos los procesos	
			Coordina la elaboración y ejecución del presupuesto de ingresos y gastos de la Compañía.			
			Coordina la elaboración y ejecución el flujo de caja de efectivo de la Compañía.			
			Autoriza según la programación los pagos a recibir.			
			Mantiene buenas relaciones y realiza negociaciones con entidades financieras y con todas aquellas con las cuales se pueden realizar inversiones y obtener recursos para cubrir las necesidades de la Compañía.			
			Coordina el cumplimiento oportuno y veraz de las obligaciones legales y financieras para asegurar la solidez y productividad de la Organización.			
			Coordina la ejecución oportuna del proceso contable para la obtención de los estados financieros y el cumplimiento de las obligaciones tributarias de la Compañía.			
		Responde por el cumplimiento de las obligaciones institucionales con los entes reguladores y de control, diligencia y custodia los programas y actividades de tipo corporativo de las diferentes dependencias de la Organización.				
Gestión Transaccional	Requisito Tributario Identificado	Y	Aplica los aspectos tributarios	Empresa cumple Tributariamente	Gerente	
Gerente	Resolución especial		Manejo de transacciones específicas	Resolución diligenciada	Gerente	
Gerente Contador	Concepto Financiero Tributario		Aplica concepto legal tributario según situación	Transacción específica manejada	Gerente	
Gerente Contador	Situaciones específicas		Realiza el cumplimiento de los requisitos legales tributarios y los procesos en trámite	Reporte de los procesos	Gerente	
Gestión Transaccional	Planes de gestión	V	Verifica el desempeño del proceso	Nivel de desempeño del proceso	Gerente	
Gestión Transaccional Todos los procesos	Hallazgos generados por: *Acto de documentación *Informe general consolidado de desempeño de los procesos *Informe de auditoría interna/externa	A	Realiza tratamiento a las no conformidades a través de correcciones, Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	Correcciones, Acciones correctivas preventivas y de mejora trabajadas efectivamente	Proceso Gestión Financiera / Contable	
REQUISITOS LEGALES, REGLAMENTARIOS Y NORMATIVOS			REQUISITOS NORMA ISO 9001:2015			
Nómina Matriz de requisitos legales			7.1 Recursos 8.1 Planificación y control operacional 8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio			
RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO			Materiales: Equipos de cómputo, sistemas de información, sistemas de redes, correo electrónico institucional Humanos: Personal profesional y de apoyo			
INFORMACIÓN DOCUMENTADA			SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN			
Estado Maestro de Documentos Estado Maestro de Registros			INDICADORES			

		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		Código:	
				Fecha:	0.0
<b>PROCESO</b>	GESTIÓN ORGANIZACIONAL	ESTRATEGICO_X_MISIONAL_APOYO_			
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	Asegurar la gestión documental de la entidad, la identificación, análisis, planificación e implementación de las acciones correctivas y de mejora que se generen a partir de la realización de las auditorías internas, del seguimiento y medición del sistema, el tratamiento de salidas no conformes y de las revisiones generales, de manera sistemática y objetiva con el fin de controlar el riesgo de los objetivos de calidad trazados en busca del mejoramiento continuo en la empresa.				
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	GERENTE				
FUENTES DE ENTRADAS	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDA	RECEPTORES DE LAS SALIDAS
Proceso Gestión organizacional Todos los procesos	Plan de Acción Requisitos y necesidades de los procesos. Normatividad	P	Determina el Contexto Organizacional Planifica Realiza la documentación según estándares establecidos por la organización. Identifica cumplimiento legal y requisitos de Grupos de Interés que la empresa	Política Organizativa Mapa de procesos Caracterizaciones Contexto de la organización Listado maestro de documentos internos y externos Listado maestro de Registros Procedimiento tratamiento de salidas no conformes Procedimiento acciones preventivas Procedimiento acciones correctivas Procedimiento acciones de mejora	Proceso Gestión organizacional Todos los procesos
Proceso Gestión organizacional Todos los procesos	Política de Objetivos de SG Mapa de procesos Caracterizaciones Manuales de SG		Construye indicadores para monitoreo de SG	Hojas de vida indicadores de SG	Todos los procesos
Proceso Gestión organizacional	Contexto de la organización Caracterizaciones Organizativas Procesos de SG Objetivos de SG		Apoya a los procesos en la determinación de los riesgos de estos.	Mapa de Riesgos de cada proceso	Proceso Gestión organizacional Todos los procesos
Proceso Gestión organizacional	Mapa de procesos Caracterizaciones Manuales de SG Normatividad		Planifica y programa el establecimiento de las auditorías internas.	Programa de Auditorías Informe de auditoría interna consolidado	Proceso Gestión organizacional
Todos los procesos	Solicitudes de eliminación, creación o mejora documental	H	Revisa, aprueba, revisa y actualiza la documentación de SG	Documentación de SG actualizada	Todos los procesos
Todos los procesos	Necesidades, identificadas Documentación de SG		Realiza inducciones/reinducciones y capacitaciones en el SG	Inducciones, reinducciones y capacitaciones realizadas en el SG	Proceso de Talento Humano Todos los procesos
Proceso Gestión organizacional	Programa de Auditoría Plan de Auditoría		Realiza auditorías internas	Informe de Auditorías Evaluación de auditores	Todos los procesos
Todos los procesos	Indicadores medidos	V	Consolidar las mediciones de los indicadores establecidos para el SG	Informe consolidado de desempeño de indicadores de SG	Todos los procesos
Todos los procesos	Documentación establecida en el SG		Controlar y hacer seguimiento de uso de la documentación establecida para asegurar los estándares de calidad de los procesos de SG	Huellas de uso de documentación de SG	Proceso Gestión organizacional Todos los procesos
Proceso Gestión organizacional	Informe consolidado trimestral de desempeño de indicadores de SG		Monitorear el desempeño de los procesos y realiza informe consolidado de desempeño de los procesos de SG	Informe general consolidado de desempeño de los procesos de SG	Proceso Gestión organizacional
Proceso Gestión organizacional	Requisito de Norma ISO 9001:2015		Realiza junto con la Dirección el Informe de Revisión por la Dirección	Informe de Revisión por la Dirección	Proceso Gestión organizacional Todos los procesos
Proceso Gestión organizacional Todos los procesos	Huellas generadas por: Flujo de documentación de SG Informe consolidado de desempeño de indicadores de SG Informe general consolidado de desempeño de los procesos de SG	A	Realiza acciones y de tratamiento las Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora	Acciones correctivas, preventivas y de mejora tratadas efectivamente	Proceso Gestión organizacional Todos los procesos
<b>REQUISITOS LEGALES, REGLAMENTARIOS Y NORMATIVOS</b>			<b>REQUISITOS NORMA ISO 9001: 2015</b>		
Valeo Metro de requisitos legales		4.1 Contexto organizacional 5. Liderazgo 6. Planificación 7.3 Toma de conciencia 7.4 Comunicación 7.5 Información Documentada 8.3 Análisis y Evaluación 8.2 Auditoría interna 8.3 Revisión por la Dirección 10. Mejora			
<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO</b>		Técnicos: Equipos de cómputo, sistemas de información, sistemas de redes, correo electrónico institucional Humanos: Personal profesional y de apoyo.			
<b>INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>			<b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>		
Listado Maestro de Documentos Listado Maestro de Registros			INDICADORES		
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>					
<b>FECHA</b>	<b>DESERVACIONES DEL CAMBIO</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>VERSIÓN</b>	
07/06/2021	Creación	Responsable de proceso Gerente		0.0	

		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		Código:		
				Versión:	0.0	
PROCESO	TALENTO HUMANO	ESTRATEGICO, MISIONAL, APOYO_X				
OBJETIVO DEL PROCESO	Suministrar a los diferentes procesos de la organización el personal idóneo que cumple con el perfil, competencia, conocimientos y habilidades para garantizar un desempeño idóneo en su puesto de trabajo.					
RESPONSABLE DEL PROCESO	GERENTE					
FUENTES DE ENTRADAS		ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDA	RECEPTORES DE LAS SALIDAS
Gerente y/o Coordinador Responsable del proceso	Requisición de personal		P	Realiza planificación de personal	Requisición de personal aprobada	Gerente y/o Coordinador Responsable del proceso
Gerente y/o Coordinador/Responsable del proceso	Requisición de personal aprobada		H	Selecciona y contrata personal	Personal contratado /Hoja de vida con soportes correspondientes / Expediente de los colaboradores.	Proceso del SG
Proceso de Talento Humano	Personal seleccionado y contratado			Entrenamiento e inducción de personal	Personal entrenado y con inducción	Proceso del SG
Proceso de Talento Humano	Personal seleccionado y contratado/Personal antiguo con período de entrega cumplido			Gestiona la dotación	Dotación entregada al personal	Personal contratado
Proceso de Talento Humano	Cumplimiento del tiempo trabajado estipulado para liquidar			Realiza gestión de nómina, de seguridad social y cobro de incapacidades, licencias y otros	Liquidación de nómina Liquidación de seguridad social/ Incapacidades gestionadas	Proceso Gestión Financiera/Contable
Personal contratado	Solicitudes de documentación			Gestión de documentación para el personal	Documento según solicitud	Personal contratado
Personal contratado	Necesidades identificadas			Gestiona programa de bienestar	Programa de bienestar ejecutado	Personal contratado
Proceso de Talento Humano/Responsable del proceso	Necesidades de mejoramiento y mantenimiento de competencias.			Mantene y desarrolla las competencias del personal.	Plan de formación / Personal con competencias desarrolladas.	Proceso del SG
Proceso de Talento Humano	Reportes de desvinculación		Desvincula o pensiona personal	Persona desvinculada o pensionada	proceso del SG	
Proceso de Talento Humano	Formatos de evaluación de desempeño		V	Evalúa el desempeño del personal.	Informe de evaluación de personal y Personal evaluado	Gerente y/o Coordinador, Responsable del proceso.
Proceso de Talento Humano	Datos de comportamiento del indicador			Evaluación de indicadores del proceso	Informe de desempeño del proceso	Gerente y/o Coordinador, Responsable del proceso.
Proceso de Talento Humano	Formatos de evaluación clima laboral		A	Evalúa clima laboral	Informe evaluación de desempeño.	Gerente y/o Coordinador, Responsable del proceso.
Talento Humano Proceso de Mejoramiento Continuo	Hallazgos generados por: *Uso de documentación del SG * Informe consolidado de desempeño de indicadores del SG * Informe general consolidado de desempeño de los procesos del SG * Informes de auditoría internas/externas * Informe de Revisión por la Dirección.			Realiza tratamiento a las no conformidades a través de acciones, Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	Correcciones, Acciones correctivas, preventivas y de mejora tratadas efectivamente	Proceso de Talento Humano
REQUISITOS LEGALES, REGLAMENTARIOS Y NORMATIVOS			REQUISITOS NORMA ISO 9001: 2015			
Matriz de requisitos legales		7.1. Recursos. 7.1.1. Generalidades. 7.1.2. Personas. 7.2. Competencia. 7.3. Toma de Conciencia.				
RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO	Técnicos: Equipo de cómputo, sistemas de información, sistemas de redes, correo electrónico Institucional Humanos: Personal profesional y de apoyo.					
INFORMACIÓN DOCUMENTADA			SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN			
Listado Maestro de Documentos Listado Maestro de Registros		INDICADORES				
CONTROL DE CAMBIOS						
FECHA	OBSERVACIONES DEL CAMBIO		REVISADO POR		VERSIÓN	
07/09/2021	Creación		Responsable del proceso Gerente		0.0	

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>				Código:	
					Versión:	0.0
<b>PROCESO</b>	VISIÓN ESTRATÉGICA		ESTRATEGICO_X, MISIONAL __, APOYO __, TRANSVERSALES __			
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	Diseñar, formular y evaluar los lineamientos estratégicos de CHECK MOTORS, a través del establecimiento de políticas, objetivos e indicadores estratégicos, para el logro del crecimiento sostenible de la Organización y el cumplimiento de su propósito superior					
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	Lider del proceso de Visión Estratégica					
<b>FUENTES DE ENTRADAS</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>CICLO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDA</b>	<b>RECEPTORES DE LAS SALIDAS</b>	
Entes de control, Junta Directiva Proceso de Visión Estratégica	Buenas prácticas del sector Normatividad vigente del sector	P	Define modelo de direccionamiento estratégico	Manual de Direccionamiento Estratégico para la Entidad	Proceso de Visión Estratégica Todos los procesos	
Proceso de Visión Estratégica	Modelo de sostenibilidad organizacional Manual de Direccionamiento Estratégico para la Entidad Manual de buen gobierno corporativo Código de Ética		Construye Planeación Estratégica y presupuestal	Planeación Estratégica y presupuestal	Proceso de Visión Estratégica Todos los procesos	
Proceso de Visión Estratégica	Planeación Estratégica y presupuestal	H	Formula y gestiona proyectos y/o planes estratégicos organizacionales	Proyectos y/o planes estratégicos organizacionales	Proceso de Visión Estratégica	
Proceso de Visión Estratégica Todos los procesos	Proyectos y/o planes estratégicos organizacionales		Formula y gestiona planes operativos	Planes operativos	Proceso de Visión Estratégica Todos los procesos	
Proceso de Visión Estratégica	Proyectos estratégicos organizacionales Planes operativos		Define plan de seguimiento y control	Plan de seguimiento y control	Proceso de Visión Estratégica Todos los procesos	
Proceso de Excelencia Organizacional	Informes de revisión pro proceso Informes de auditoría interna de calidad		Realiza revisión gerencial o por la dirección al SGC	Informe de revisión por Dirección del SGC	Todos los procesos	
Proceso de Visión Estratégica	Planeación Estratégica y presupuestal Planes operativos Plan de seguimiento y control	V	Realiza seguimiento y control al cumplimiento de los Planes Operativos	Informes de seguimiento y control a la gestión	Todos los procesos	
Proceso de Visión Estratégica	Tablero de Indicadores		Realiza medición de indicadores del proceso	Indicadores del proceso medidos y analizados	Proceso de Visión Estratégica	
Proceso de Visión Estratégica Proceso de gestión organizacional	Hallazgos generados por: *Uso de documentación del SGC * Informe consolidado de desempeño de indicadores del SGC * Informe general consolidado de desempeño de los procesos del SGC -	A	Realiza tratamiento a las No conformidades a través de correcciones, Acciones Correctivas, preventivas y de Mejora	Correcciones, acciones correctivas, preventivas o de mejora tratadas.	Proceso de Visión Estratégica Proceso de Gestión Organizacional	
<b>REQUISITOS LEGALES, REGLAMENTARIOS Y NORMATIVOS</b>			<b>REQUISITOS</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>REQUISITOS</b>	
Matriz de requisitos legales						
<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO</b>	Técnicos: Equipos de cómputo, sistemas de información, sistemas de redes, correo electrónico institucional Humanos: Personal profesional y de apoyo.					
<b>INFORMACION DOCUMENTADA</b>			<b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>			
Listado Maestro de Documentos			INDICADORES			
Listado Maestro de Registros						
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			<b>REVISADO POR</b>		<b>VERSIÓN</b>	
<b>FECHA</b>	<b>OBSERVACIONES DEL CAMBIO</b>					
07/09/2021	Creación		Responsable del proceso Gerente		0.0	

Apéndice G. Matriz de aspectos e impactos ambientales

ANÁLISIS DEL CONTEXTO	PROCESO	ENTRADAS	SALIDAS	CAUSAS	TIPO DE ACTIVIDAD			DESCRIPCIÓN DEL ASPECTO	DESCRIPCIÓN DEL IMPACTO	CAPACIDAD DE CONTROL O INFLUENCIA SOBRE LAS ACTIVIDADES	SIGNO		EVALUACIÓN DE LOS IMPACTOS AMBIENTALES						VALORACIÓN IMPACTO	SIGNIFICANCIA	MEDIDAS DE CONTROL A IMPLEMENTAR
					R	NR	E				+	-	Probabilidad	Duración	Magnitud	Área de influencia	Recuperabilidad	Importancia			
INTERNO	MANTENIMIENTO CORRECTIVO - PREVENTIVO	Cambio de aceites, Refrigerante, reparación de frenos, uso de aerosoles	Afectación del aire, salud, física	Mal manejo de residuos	x			Cambio de aceite	Afectación del suelo	CONTROLABLE	x	10	5	5	1	5	5	31	SIGNIFICATIVO	Programa integral de Gestión ambiental Indicador ambiental	
				Mala practica tecnica	x				Afectación del suelo	CONTROLABLE	x	10	10	5	5	5	5	40	SIGNIFICATIVO	Programa integral de Gestión ambiental	
				Desconocimientos tecnicos	x				Afectación del agua	CONTROLABLE	x	10	5	5	5	5	5	35	SIGNIFICATIVO	Programa integral de Gestión ambiental	
				Falta de procesos	x				Afectación del agua	CONTROLABLE	x	10	5	5	5	5	5	35	SIGNIFICATIVO	Programa integral de Gestión ambiental	
				Mal manejo del refrigerante residual		x		Refrigerante	Degradación del suelo	CONTROLABLE	x	5	5	5	5	1	5	26	NO SIGNIFICATIVO	Programa integral de Gestión ambiental	
				Desconocimientos tecnicos	x				Afectación del agua	CONTROLABLE	x	5	5	5	5	1	5	26	NO SIGNIFICATIVO	Programa integral de Gestión ambiental	
				Falta de procesos		x			Afectación del agua	CONTROLABLE	x	10	5	5	5	1	5	31	SIGNIFICATIVO	Programa integral de Gestión ambiental	
				Desconocimientos ambientales		x		Mantenimiento de frenos	Afectación de la salud	CONTROLABLE	x	10	5	5	5	5	5	35	SIGNIFICATIVO	Programa integral de Gestión ambiental	
						x			Afectación del agua	CONTROLABLE	x	10	5	5	5	5	1	31	SIGNIFICATIVO	Programa integral de Gestión ambiental	
						x			Afectación del suelo	CONTROLABLE	x	10	5	5	5	5	1	31	SIGNIFICATIVO	Programa integral de Gestión ambiental	
						x			Afectación del aire	CONTROLABLE	x	10	5	5	5	1	1	27	NO SIGNIFICATIVO	Programa integral de Gestión ambiental	
				Desconocimiento ambiental	x		Uso de aerosoles	Afectación del aire y de la salud	CONTROLABLE	x	5	5	5	5	1	1	22	NO SIGNIFICATIVO	Programa integral de Gestión ambiental		
				Desconocimiento y aplicación de seguridad personal	x			Afectación del aire y de la salud	CONTROLABLE	x	5	5	5	5	1	1	22	NO SIGNIFICATIVO	Programa integral de Gestión ambiental		

**Apéndice H. Formulario encuesta**

## Check Motors

El objetivo de esta encuesta es poder recopilar información para conocer nuestro grupo o cliente objetivo.

A continuación podrán encontrar una serie de preguntas Dicotómicas ( sí o No) y selección múltiple.

### Nombre

Tu respuesta \_\_\_\_\_

### Edad

Tu respuesta \_\_\_\_\_

### ¿Cuál es la marca de su vehículo?

- Renault
- Chevrolet
- Kia
- Mazda
- Toyota
- Suzuki
- Otros: \_\_\_\_\_

### ¿Usted adquirió su vehículo nuevo o usado?

- Nuevo
- Usado

### ¿Durante qué tiempo tiene su vehículo?

- 1 a 2 años
- 3 a 4 años
- 5 a 6 años
- 7 a 8 años
- 9 a 10 años
- Más de 10 años

### En el transcurso del último año ¿Cuántas veces ha llevado su automóvil al servicio automotriz?

- Nunca
- 1 o 2 veces
- 3 o 4 veces
- Más de 4 veces

### ¿Bajo qué criterios, usted escogería el servicio de una Organización que atienda su vehículo?

- Precio
- Atención y servicio
- Reconocimiento
- Confianza
- Calidad
- Otros: \_\_\_\_\_

### De estas opciones de respuesta ¿Cuál sería la principal razón para llevar su vehículo al servicio de mantenimiento preventivo y correctivo?

- Frenos
- Suspensión
- Cambio de motores completos (Diesel y Gasolina)
- Sincronización
- Lavado de inyectores con ultrasonido
- Servicio de Escaner
- Otros: \_\_\_\_\_

### ¿Tiene usted conocimiento que su vehículo nuevo o usado debe darle mantenimiento general cada 5,000 km?

- Sí
- No

¿Tiene usted conocimiento que su vehículo nuevo o usado debe darle mantenimiento general cada 5, 000 km?

- Si
- No

¿Estaría interesado en que el Taller lo llamara cuando su vehículo estuviera próximo a un mantenimiento preventivo?

- Si
- No

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

	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Personal Capacitado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Información eficiente referente a las posibles soluciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Infraestructura del lugar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Calidad del servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Lleva su vehículo a las revisiones preventivas y de mantenimiento correctivo al taller asignado por el concesionario.

- Si
- No

¿A través de qué medios le gustaría enterarse del servicio automotriz de mantenimiento preventivo y correctivo de su vehículo?

- Facebook
- Instagram
- Revistas especializadas
- Otro

**Muchas gracias por su participación**