

**CAPITULO I**  
**DISEÑO**  
**METODÓLOGICO**

## **1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

En la primera fase de este trabajo de investigación, se aplicó la investigación exploratoria, en base al enfoque cualitativo de investigación, donde se obtuvo los datos primarios mediante entrevistas a personas que conocen bastante el mercado del servicio de gomería, propietarios de talleres, transportistas y trabajadores del área de gomería.

En la segunda fase de la investigación, se desarrolló la investigación concluyente de tipo descriptivo, con un enfoque básico cuantitativo, para lo cual se utilizó una encuesta al mercado potencial.

### **1.1. Tipo De Investigación**

En la investigación la primera fase será de carácter exploratorio, la segunda fase será una investigación metodológica cuantitativa de carácter concluyente descriptivo, porque se encargará de solucionar el problema identificado y transversal simple porque se tomará en cuenta el parámetro de medición mediante una muestra.

### **1.2. FUENTES DE INFORMACIÓN**

Al inicio la investigación para recabar información concreta se optó por realizar:

#### **Primera fase**

- Entrevista a los trabajadores del sector del servicio de gomería.

## **Segunda fase**

- Encuesta virtual con clientes de diferentes gomerías

### **1.2.1. Fuentes de información primaria**

Al inicio para recabar información concreta se optó por realizar:

- Entrevista a Trabajadores en el sector del servicio de gomería.
- Encuesta virtual a los clientes de diferentes gomerías.

### **1.2.2. Fuentes de Información Secundarias**

Las fuentes de información secundarias provienen de datos ya recopilados y analizados, los cuales permitirán tener una visión general del tema a tratar, mediante:

- Información documentada de datos estadísticos del INE
- Artículos científicos y publicaciones de medios.
- Libros complementarios.
- Registros de la municipalidad, etc.

## **1.3. SEGMENTACIÓN DE MERCADO**

El universo de estudio de este plan de negocio abarcara el parque automotor de la provincia cercado, dentro del cual están vehículos de transporte pesado y liviano.

## **1.4. INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

El desarrollo de la investigación se llevará a cabo mediante la aplicación de instrumentos de recopilación de información, los cuales son:

- **Entrevistas a profundidad (durante la investigación exploratoria):** Se realizarán entrevistas a empleados que trabajan en talleres y potenciales competidores en el área.
- **Encuesta:** Como fuente de información primaria se elaborará una encuesta piloto de 20 personas.

## **1.5. DELIMITACION DEL TRABAJO**

### **1.5.1. Alcance Geográfico**

Este trabajo será realizado en la Ciudad de Tarija, Provincia Cercado, se tomará como segmento al Parque Automotor de Tarija que cuenta con 125.024 vehículos.

### **1.5.2. Alcance Temporal**

El Plan de Negocio será desarrollado en el primer y segundo semestre de la gestión 2022, y los datos del mercado que consideraremos serán de la gestión 2020 y 2021.



# **CAPITULO II**

## **ANALISIS DEL ENTORNO**

## **2.1 ANALISIS DEL ENTORNO MEDIATO**

Con la finalidad de poder identificar oportunidades y riesgos procedentes del comportamiento de variables externas que no son controlables directamente por la empresa, pero que influye de manera directa e indirecta para el emprendimiento del plan de negocio de una empresa de un Taller Gomería de vehículos en la ciudad de Tarija, el cual permitirá tomar decisiones para hacer frente a los riesgos o aprovechar las oportunidades

### **2.1.1 ANALISIS PESTEL**

El análisis PESTA nos permite examinar el impacto en la empresa de cada uno de estos factores y establecer la interrelación que existe entre ellos. De esta forma podemos tener un bosquejo del ambiente en el que nuestra empresa va a desenvolverse aprovechando las oportunidades que este ofrece, y tratando de evadir de la mejor manera las amenazas presentes.

#### **2.1.1.1. Factor Político**

En Bolivia los factores políticos ocupan una situación de preferencia en cuanto al análisis del macro entorno debido a que ostentan el poder legislativo y por tanto dependiendo de la legislación fiscal referente, pueden beneficiar o perjudicar al sector

Para muchos sectores de la sociedad, el Gobierno retrocede en su política de lucha contra el contrabando la promulgación de una Ley que permite regularizar autos indocumentados, tomando en cuenta que las normas aprobadas por el Ejecutivo y el Legislativo permiten las actividades ilícitas en el País.

El parque automotor boliviano y el consumo de carburantes aumentaron en porcentaje con la Ley promulgada que legaliza los vehículos importados de contrabando, si las subvenciones a los carburantes eran “insostenible”, ahora se hace todavía más insostenible.

## Políticas Tributarias en Bolivia:

**Gráfico N° 1 Impuestos del Sistema Tributario**

IMPUESTOS	ALICUOTA
IVA	13%
RC-IVA	13%
IT	3%
IUE	25%
ITF	0,15%
Inmuebles y Vehículos	Escala diferenciada

**Fuente:** Impuestos Aplicados por el Sistema Tributario Boliviano

Actualmente en Bolivia la estabilidad política depende de la permanencia en el gobierno del mismo partido político MAS, desde su ascenso al poder en el 2006, Bolivia posee una relativa estabilidad en el ámbito netamente político, donde el poder ejercido por el partido en función de gobierno, se nota y marca un ritmo en todo el país, gracias a su mayoría parlamentaria, la que le posibilita dictar leyes ya aprobarlas sin objeción opositora, esto por ejemplo le ha permitido tener leyes nacionales de marcado corte social y político, donde se beneficia a las regiones afines al gobierno y solamente en el último tiempo, se trata de hacer un acercamiento con las regiones que son más inclinadas a los partidos de oposición. Ahora bien, en estos últimos dos años la estabilidad política se torna con algunos riesgos para la sociedad y por ende a las empresas privadas y públicas, la existencia de conflictos por el tema electoral hace que la sociedad permanezca con susceptibilidad para el ámbito político por ello la estabilidad obtuvo un desequilibrio totalmente negativo.

A nivel nacional existen normas y leyes que especifican las condiciones que deben cumplir los Servicios de Transporte privado en el País, sobre todo en el arrendamiento de vehículos a entidades Públicas, las cuales son normadas por la Ley N° 1178, que norma y regula los gastos presupuestarios de las instituciones Públicas, a través de la contraloría según Decreto Supremo

N.º 0181; que en su Inciso r) del Artículo N.º 5, indica que “las Instituciones Públicas pueden efectuar contrataciones de Leasing, donde el arrendador traspasa el derecho a usar un bien a 2 cambio del pago de rentas de arrendamiento durante un plazo determinado al término del cual el arrendatario tiene la opción de comprar el bien arrendado, pagando un precio determinado, devolverlo o renovar el contrato”. Así mismo de acuerdo a la Ley de Transporte Municipal de la Ciudad de Tarija, Provincia Cercado, Ley 117 de 16 de diciembre de 2016, los servicios que se pretende prestar con esta idea de negocio recaen en la clasificación de Transporte de Pasajeros como Empresa Privada en Arrendamiento de Movilidades con el servicio de choferes.

#### **2.1.1.2. Factor Económico**

Esta variable incide en el sector económico del país ya que nos sirve para tratar de determinar un escenario particular de la situación económica del país y del departamento de Tarija.

#### **Producto Interno Bruto**

El PIB es un indicador económico que mide el valor monetario de todos los bienes y servicios finales producidos por un país en donde determinado período.

## Gráfico N° 2 Crecimiento del PIB en Bolivia

### TARIJA: PRODUCTO INTERNO BRUTO A PRECIOS CORRIENTES, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, 2011 – 2021

ACTIVIDAD ECONÓMICA	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017 <sup>(p)</sup>	2018 <sup>(p)</sup>	2019 <sup>(p)</sup>	2020 <sup>(p)</sup>	2021 <sup>(p)</sup>
<b>PRODUCTO INTERNO BRUTO (a precios de mercado)</b>	<b>20,057,532</b>	<b>25,297,691</b>	<b>30,276,254</b>	<b>31,207,789</b>	<b>24,568,204</b>	<b>18,829,285</b>	<b>20,791,317</b>	<b>21,986,209</b>	<b>20,961,386</b>	<b>17,056,335</b>	<b>18,492,799</b>
Derechos importaciones, IVA nd, IT y otros Imp. Indirectos	7,904,355	10,256,563	12,390,683	12,949,161	9,409,765	5,686,799	6,521,802	6,440,800	5,733,210	4,144,313	4,529,891
<b>PRODUCTO INTERNO BRUTO (a precios básicos)</b>	<b>12,153,176</b>	<b>15,041,128</b>	<b>17,885,571</b>	<b>18,358,628</b>	<b>15,158,439</b>	<b>13,142,486</b>	<b>14,269,514</b>	<b>15,545,410</b>	<b>15,228,176</b>	<b>12,912,022</b>	<b>13,962,908</b>
<b>1. Agricultura, Silvicultura, Caza y Pesca</b>	<b>792,297</b>	<b>893,672</b>	<b>997,767</b>	<b>1,048,323</b>	<b>1,119,463</b>	<b>1,219,797</b>	<b>1,357,559</b>	<b>1,406,291</b>	<b>1,483,086</b>	<b>1,465,307</b>	<b>1,540,470</b>
- Productos Agrícolas no Industriales	430,328	491,154	576,327	600,695	666,757	736,720	853,236	893,344	967,409	971,109	1,044,448
- Productos Agrícolas Industriales	65,216	74,761	69,573	75,134	61,347	67,448	77,485	82,844	75,939	67,522	62,126
- Coca											
- Productos Pecuarios	214,161	231,822	252,537	274,969	290,446	301,662	308,504	321,813	332,954	330,305	341,370
- Silvicultura, Caza y Pesca	82,592	95,935	99,330	97,526	100,914	111,966	118,335	107,690	106,784	96,371	92,526
<b>2. Extracción de Minas y Canteras</b>	<b>6,748,268</b>	<b>9,084,946</b>	<b>11,274,704</b>	<b>11,186,384</b>	<b>7,390,905</b>	<b>4,780,698</b>	<b>5,394,447</b>	<b>6,174,813</b>	<b>5,648,215</b>	<b>4,179,111</b>	<b>4,875,164</b>
- Petróleo Crudo y Gas Natural	6,604,411	8,973,468	11,163,123	11,072,458	7,286,892	4,668,716	5,220,755	6,004,419	5,631,622	4,176,186	4,872,453
- Minerales Metálicos y no Metálicos	143,857	111,478	115,575	113,926	115,755	104,014	111,972	173,693	16,593	2,925	2,711
<b>3. Industrias Manufactureras</b>	<b>643,719</b>	<b>706,562</b>	<b>732,229</b>	<b>760,089</b>	<b>785,940</b>	<b>898,605</b>	<b>944,798</b>	<b>949,066</b>	<b>937,432</b>	<b>818,861</b>	<b>857,191</b>
- Alimentos	276,592	290,389	265,718	289,749	288,129	345,105	368,555	370,367	351,622	357,329	369,518
- Bebidas y Tabaco	105,039	135,602	154,320	144,290	156,738	176,748	198,847	207,055	208,658	179,383	174,486
- Textiles, Prendas de Vestir y Productos del Cuero	41,892	42,861	46,916	48,340	50,598	53,917	54,972	56,448	56,367	43,617	44,326
- Madera y Productos de Madera	26,730	31,411	31,040	30,917	31,403	33,809	34,351	34,563	33,458	29,829	27,686
- Productos de Refinación del Petróleo						34,864	47,870	47,569	47,362	40,769	49,478
- Productos de Minerales no Metálicos	162,645	174,142	203,546	213,276	225,510	217,411	212,924	194,476	200,713	133,993	158,020
- Otras Industrias Manufactureras	30,821	32,137	30,787	33,516	33,561	36,751	37,580	38,288	39,252	33,941	33,676
<b>4. Electricidad, Gas y Agua</b>	<b>104,730</b>	<b>117,654</b>	<b>129,624</b>	<b>139,549</b>	<b>153,204</b>	<b>167,951</b>	<b>178,785</b>	<b>187,177</b>	<b>183,843</b>	<b>175,788</b>	<b>187,562</b>
<b>5. Construcción</b>	<b>585,926</b>	<b>672,779</b>	<b>785,046</b>	<b>821,490</b>	<b>816,820</b>	<b>781,890</b>	<b>747,669</b>	<b>772,346</b>	<b>781,786</b>	<b>547,022</b>	<b>665,742</b>
<b>6. Comercio</b>	<b>554,075</b>	<b>581,506</b>	<b>602,622</b>	<b>623,019</b>	<b>637,442</b>	<b>697,900</b>	<b>749,065</b>	<b>766,902</b>	<b>735,038</b>	<b>667,412</b>	<b>648,808</b>
<b>7. Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones</b>	<b>763,268</b>	<b>785,926</b>	<b>838,369</b>	<b>917,751</b>	<b>960,718</b>	<b>1,049,488</b>	<b>1,132,983</b>	<b>1,173,302</b>	<b>1,144,838</b>	<b>886,727</b>	<b>1,010,409</b>
- Transporte y Almacenamiento	663,680	684,241	736,834	813,361	851,905	935,631	1,012,399	1,051,191	1,018,502	756,143	881,966
- Comunicaciones	99,589	101,685	101,536	104,390	108,813	113,858	120,585	122,111	126,336	130,584	128,443
<b>8. Establecimientos Financieros, Seguros, Bienes Inmuebles y Servicios Prestados a las Empresas</b>	<b>626,976</b>	<b>765,015</b>	<b>858,764</b>	<b>967,231</b>	<b>999,335</b>	<b>1,066,735</b>	<b>1,153,619</b>	<b>1,201,298</b>	<b>1,236,844</b>	<b>1,126,552</b>	<b>1,128,810</b>
- Servicios Financieros	209,328	285,634	340,218	414,879	409,608	465,364	487,486	505,482	526,794	505,286	485,791
- Servicios a las Empresas	241,541	280,288	298,923	316,738	326,713	343,644	378,642	389,616	397,663	327,611	361,256
- Propiedad de Vivienda	176,107	199,094	219,623	235,614	261,013	257,727	287,492	306,200	312,387	293,456	301,763
<b>9. Servicios Comunes, Sociales, Personales y Domésticos</b>	<b>173,399</b>	<b>190,209</b>	<b>209,224</b>	<b>218,018</b>	<b>235,383</b>	<b>260,006</b>	<b>283,500</b>	<b>295,204</b>	<b>307,990</b>	<b>248,428</b>	<b>265,995</b>
<b>10. Restaurantes y Hoteles</b>	<b>149,895</b>	<b>158,477</b>	<b>165,547</b>	<b>178,804</b>	<b>196,719</b>	<b>214,748</b>	<b>229,940</b>	<b>241,402</b>	<b>251,034</b>	<b>201,696</b>	<b>205,763</b>
<b>11. Servicios de la Administración Pública</b>	<b>1,198,303</b>	<b>1,338,429</b>	<b>1,582,674</b>	<b>1,841,163</b>	<b>2,203,252</b>	<b>2,393,945</b>	<b>2,508,173</b>	<b>2,797,657</b>	<b>2,952,030</b>	<b>3,031,936</b>	<b>2,982,853</b>
Servicios Bancarios Imputados	-187,680	-254,049	-291,000	-343,193	-340,742	-389,268	-411,022	-420,048	-433,962	-436,818	-405,860

(En miles de bolivianos)

Fuente: Instituto Nacional de Estadística (p) Preliminar.

Se puede observar que entre los años 2011 a 2014 se cuenta con un incremento en el PIB de 21.207.789 bolivianos, así seguido del año 2015 el PIB en Tarija se presenta una caída debido a la situación económica por la cual atravesaba por la disminución de la producción del gas, así también en el año 2019 la pandemia agravo la situación, donde se presume que el PIB departamental del año 2020 se vio afectado considerablemente por la emergencia sanitaria COVID- 19 tal que tuvo como afectación a toda las economías del mundo.

## PIB Per Cápita

El PIB per cápita es un indicador económico que mide la relación entre el nivel de ingresos de un país y cada uno de sus pobladores, el mismo esta expresado en términos nominales, con precios vigentes de los bienes y servicio producidos en un periodo de tiempo.

### Gráfico N° 3 PIB Per Cápita de Bolivia

#### PRODUCTO INTERNO BRUTO PER CÁPITA AÑO (2012 – 2021)

ACTIVIDAD ECONOMICA	PIB PERCAPITA (En bolivianos)	PIB PERCAPITA (En dólares)
2011	40,539	5,886
2012	50,205	7,319
2013	58,912	8,588
2014	59,567	8,683
2015	46,022	6,709
2016	34,632	5,048
2017	37,565	5,476
2018	39,039	5,691
2019	36,593	5,334
2020	29,287	4,269
2021	31,247	4,555

**Fuente:** Instituto Nacional de Estadística (p) Preliminar.

Se puede observar que el PIB Per Cápita por habitante en el departamento de Tarija estuvo favorablemente hasta la gestión 2014 llegando a registrar 59,567 Bs esto al desempeño de las actividades económicas que se desarrollaron en el departamento, en la gestión 2015 como se observa una caída y progresivamente de la gestión 2016 con un total de 34,632 Bs, pese a las fluctuación que se vio en el PIB Per Cápita en la gestión 2018 este incremento a 39,039 Bs esto debido al resultado de la aplicación del Modelo Económico Social Comunitario Productivo

(MESCP) como también debido a la nacionalización de hidrocarburos. Para la gestión 2019 se registró un PIB Per Cápita de 36,593 Bs, observando que en la gestión 2020 a causa de la pandemia tuvo como registro de 29,287Bs disminuyo considerablemente esto debido a la emergencia sanitaria que atravesaba el País teniendo como resultado la paralización de todas las actividades económicas.

## **Inflación**

El Banco Central de Bolivia (BCB) es la única autoridad monetaria, cambiaria y del sistema de pagos del país, y su objeto es el de procurar la estabilidad del poder adquisitivo interno de la moneda nacional.

De acuerdo al Banco Central de Bolivia y según el ministro de economía y Finanzas Publicas también indico que la inflación se mantiene controlada en un nivel acumulado de 1,62 % en los últimos meses del año en curso

Esto se refleja en la siguiente tabla un incremento año tras año sin embargo para el año 2021 tuvo un incremento del 0,90% de cual esto se considera una oportunidad mediana debido a que la inflación puede generar una subida de precios en los costos de los negocios, pero hoy en día hubo un mayor control o disminución en la tasa de las últimas gestiones.

## Gráfico N° 4 Tasa de Inflación Acumulada

### TASA DE INFLACION

	Inflacion	Variacion	Inflacion
Fecha	Mensual	Acumulada	Anual
31/12/2011	0,49%	6.90%	6.90%
31/12/2012	0,53%	4.54%	4.54%
31/12/2013	0,08%	6.48%	6.48%
31/12/2014	0,84%	5.19%	5.19%
31/12/2015	0,17%	2.95%	2.95%
31/12/2016	0.29%	4.00%	4.00%
31/12/2017	0.34%	2.71%	2.71%
31/12/2018	0,35%	1.51%	1.51%
31/12/2019	-1.54%	1.47%	1.47%
31/12/2020	0,22%	0,67%	0,67%
31/12/2021	0,16%	0,90%	0,90%
31/8/2022	0,04%	1,62%	1,55%

Fuente: Banco Central de Bolivia

### Desempleo

El desempleo es uno de los principales problemas que preocupa a todas las personas que forman parte de una sociedad, el acceso a una fuente laboral con productividad y remuneración adecuada es la forma más efectiva y permanente de combatir la extrema pobreza que afecta a gran parte importante de la población Tarijeña.

Datos de la Encuesta Continua de Empleo del Instituto Nacional de Estadística (INE) refieren que el desempleo en Tarija se sitúa en 11,9 %, equivalente a 26.600 personas desocupadas, correspondiente al cuarto trimestre del año 2020. Mientras que el año 2019 el desempleo se situaba en casi un 8 %.

El INE muestra que la población económicamente activa en el área urbana era de 223.700 personas, mientras que la población en edad de trabajar (a partir de los 14 años) llegaba a 293.400.

La población se encuentra ocupada principalmente en el área del comercio, que significa el 25,9 %. De acuerdo a estos datos nos muestra que las personas se ven obligada a crear su propia fuente de empleo, donde el contrabando es parte de los productos de venta, una actividad que mata la economía nacional.

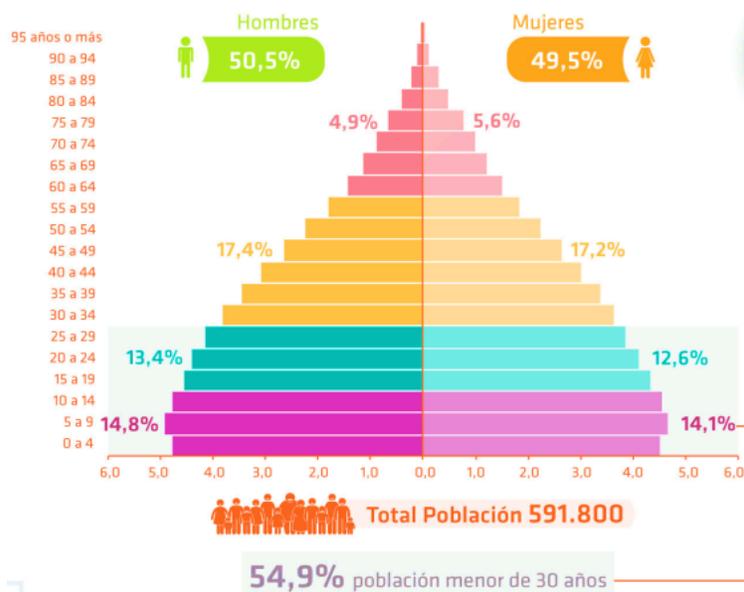
La segunda actividad de trabajo es la industria manufacturera con 11,5 % de la población ocupada; luego está el área de transporte y almacenamiento con 9,3% ; después aparece el sector de la construcción con el 8,7 % ; posteriormente está la administración pública, defensa y seguridad social con 7,5 % ; en sexto lugar están los alojamientos y comidas con 7 % ; en el último eslabón laboral están los servicios de educación con 6,5 % ; y un 23,5 se dedican a “otras actividades”.

Con una creciente ola de desempleo, el 16,6 % de las personas que conforman un hogar viven en una vivienda alquilada en Tarija, y un 6,2 % tiene la casa bajo otro tipo de tenencia.

### **2.1.1.3. Factor Social- Demográfico**

Según datos del INE, tiene proyecciones en el año 2021, el departamento de Tarija tiene aproximadamente 591.800 habitantes: 50.5 % de hombres y 49.5% de mujeres.

**Gráfico N° 5 Tasa de Crecimiento en Tarija**



Fuente: Instituto Nacional de Estadística

Se puede observar una tasa de crecimiento del 1,45 % equivalente a 8500 personas. La estructura de población por grupo de edad establece que el 71.1 % comprende entre edades de 15 años a más para el año 2021.

Por lo tanto, según proyecciones poblacionales del censo 2022 que se realizara el presente año, Tarija registrara un porcentaje más alta en habitantes.

**2.1.1.4. Factor Tecnológico**

Hoy en día tener acceso a las últimas tecnologías en innovación se convierte en una fuente generadora de ventajas competitivas, con las cuales se puede obtener una posición privilegiada en el mercado por contar con las ultimas herramientas de trabajo nuevos que reduce la contaminación del medio ambiente, prestar un mejor servicio sin probabilidades de fallas ni retrasos y mucho más cómodos, y mucho más estables.

Nuevas tendencias en talleres automotrices, las constantes innovaciones tecnológicas, los vehículos pasaron a contar con una ingeniería más compleja, ante un mercado súper competitivo, estar atento a las novedades y estar siempre al día con las nuevas técnicas ya no sólo una diferencial, sino que, pasó a convertirse en una necesidad real. Esto se debe a que la tecnología incorporada en los automóviles crece a un ritmo acelerado y, junto con los avances tecnológicos que modifican la industria del automóvil, el sector de la reparación tiene la obligación de actualizarse en especial aquellos talleres tradicionales para que pueda satisfacer las necesidades de la población que tiene vehículo

#### **2.1.1.5. Factor Ecológico**

El tema ambiental en la actualidad es un factor muy importante, donde la Sociedad en su conjunto va tomando cada vez más conciencia.

### **Ley del Medio Ambiente N° 1333**

#### **OBJETO DE LA LEY**

Artículo 1. La presente Ley tiene por objeto la protección y conservación del medio ambiente y los recursos naturales, regulando las acciones del hombre con relación a la naturaleza y promoviendo el desarrollo sostenible con la finalidad de mejorar la calidad de vida de la población.

Artículo 2. Para los fines de la presente Ley, se entiende por desarrollo sostenible, el proceso mediante el cual se satisfacen las necesidades de la actual generación, sin poner en riesgo la satisfacción de necesidades de las generaciones futuras. La concepción de desarrollo sostenible implica una tarea global de carácter permanente.

Artículo 3. El medio ambiente y los recursos naturales constituyen patrimonio de la Nación, su protección y aprovechamiento se encuentran regidos por Ley y son de orden público.

Artículo 4. La presente Ley es de orden público, interés social, económico y cultural.

De acuerdo a sus reglamentaciones indica toda persona natural o jurídica, pública o privada que desarrolle actividades con sustancias peligrosas, el cual deberán contar con licencia

#### **2.1.1.6. Factor Legal**

### **CÓDIGO DE TRÁNSITO; DECRETO LEY 10135 DE 16 DE FEBRERO DE 1973**

Artículo 102.- REGISTRO DE COMERCIANTES. - Las personas naturales o jurídicas, dedicadas al comercio de la importación, compra y venta de vehículos, repuestos y accesorios, tienen la obligación de inscribirse en el Registro del Tránsito.

Artículo 103.- REGISTRO DE TALLERES. - Igual obligación tienen los propietarios de talleres de reparación o montaje de vehículos, estaciones de servicios y garajes.

Artículo 104.- REGISTRO DE COMISIONISTAS. - Los comisionistas o los que intervienen habitualmente como intermediarios en la compra y venta de vehículos, accesorios y repuestos, igualmente están obligados al registro. Artículo 105.- RESPONSABILIDADES. - Las personas que realizan operaciones comerciales de acuerdo a este Capítulo, son responsables penal y civilmente, por los daños y perjuicios que ocasione

## **2.3. ANALISIS FODA**

### **Fortalezas**

- Necesidad del servicio por parte de los clientes.
- Servicio competitivo con otros
- Personal medianamente calificado y comprometido con ofrecer un buen servicio.
- Ubicación adecuada del taller de gomería.
- Herramientas adecuadas para brindar el mejor servicio.
- Disponibilidad de Horarios
- Tener un servicio Innovador que ayuda a la sociedad.
- Buena relación y poder de negociación con proveedores.

### **Oportunidades**

- Mayor crecimiento del parque automotor y por lo tanto más oportunidad de tener clientes.
- Hay pocos talleres gomerías por la zona.
- Será un taller que ofrezca un servicio innovador además de servicios básico.
- Brindar un servicio el cual no se brinde en otro lugar.
- Ampliación de la cartera de servicios.

### **Amenazas**

- Aumento de la competencia agresiva e intensa.
- La situación económica en ciudad de Tarija provincia de cercado, pasa por un mal momento y los clientes no invierten muchos en sus vehículos.

- En Tarija provincia de cercado hoy en día existen muchos vehículos del año y no necesitan muchas reparaciones.
- Incremento en importación de neumáticos.
- Llegada de nuevos competidores con nueva tecnología.

### **Debilidades**

- No hay suficiente personal para atender a nuestros clientes.
- Competencia en precios con competidores de la misma área.
- Falta de conocimiento por parte del público.
- Inseguridad por parte del cliente acerca del servicio de gomería.
- El personal no presente buena actitud al momento de brindar el servicio.
- Falta de conocimientos en cultura de marketing.

## **2.2. ANÁLISIS DEL ENTORNO INMEDIATO**

### **2.2.1. LAS 5 FUERZAS DE MICHEL PORTER**

#### **Poder de Negociación de los Clientes o Compradores (Alto)**

En el poder de negociación los clientes reales y potenciales, están muy sensibilizados en lo que se refiere a los precios y a la calidad del servicio. Para un negocio como el que se plantea, dirigido al mercado masivo, el poder de negociación de los consumidores es relativamente alto, en tanto que cada cliente individual cuenta con alto valor para la empresa

Es en los clientes que surgen las oportunidades de sostenibilidad de la idea de negocio, por lo que realizaremos una investigación de mercado para identificar las características de gustos, preferencias, tendencias, y factores que inciden en su intención de necesidad del servicio para diseñar la propuesta de valor de la idea de negocio.

#### **Cientes:**

**Personas Naturales:** Son todas aquellas personas individuo de la especie humana, cualquiera que sea su raza, sexo, estirpe o condición que se cuente con un vehículo, bicicleta o algún medio de Transporte el cual requiera los servicios del Taller gomería.

**Instituciones Públicas y Privadas Publicas:** Están conformados por la Gobernación, la Alcaldía Municipal, Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos presentan licitaciones para el Servicio de Transporte teniendo las especificaciones necesarias para este servicio.

**Empresas Privadas:** Son aquellas que se encuentran constituidas por las empresas medianas y grandes del departamento de Tarija

#### **Poder de Negociación de los Proveedores (Bajo)**

Los principales proveedores del Taller Gomería, son los distribuidores de repuestos para la gomería son marcas de mayor demanda con los cuales se tiene acuerdos con estos en la entrega de los productos que se necesiten al momento de la prestación del servicio en la gomería, afortunadamente se cuenta con varios proveedores en la ciudad de Tarija, lo cual no hará que se dependa de un único proveedor, lo que significa que este factor es considerado bajo para la fuerza de negociación de proveedores.

### **Amenaza de Nuevos Entrantes (Bajo)**

Desde hace varios años Tarija es uno de los departamentos que se encuentra un poco inestable económicamente, es por ello que se muestra como un mercado donde la necesidad de los recursos económicos es alta, los cuales impulsan a gran parte de la población en el emprendimiento que han apostado ingresar al mercado, si bien existen otros talleres pequeños, la mayoría se manejan en plano informal y difícilmente puedan entrar a competir con el negocio planteado especialmente por el tema de inversiones donde se requerirá un capital alto, para montar un negocio similar. Tal si se asocian talleres pequeños podrían considerarse como una competencia potencial, pero por el momento la amenaza de nuevos entrantes es bajo al nivel que se plantea el plan de negocio

### **Rivalidad entre Competidores (Alta)**

Existe una gran cantidad de empresas del mismo rubro en la ciudad de Tarija, entre unos de los competidores directos se encuentra la Empresa ASOMIL, LUBRILLANTAS GARZON, CARFIX, Taller PROMOTOR, Taller MEDICAR que tienen una imagen ante el consumidor y tales como marca ya establecida en el mercado y experiencia en el sector, y que tienen el potencial de modificar sus servicios en el rubro en la actualidad y adaptarlos a las características de la idea de negocio de este plan. Como también cada vez más apertura tiendas en las diferentes zonas de la ciudad de Tarija, de esta manera se hacen notar más ante los clientes y están más cerca de ellos.

Por lo que se considera que la rivalidad entre los competidores por los mismos clientes del mercado es ALTO.

### **Amenaza de Servicios Sustitutos (Alta)**

La cantidad de servicios sustitutos en el mercado tarijeño es evidente, sin embargo, el modelo de negocio va más allá de vender un producto de calidad/precio conveniente, este está enfocado en la venta de un servicio y una experiencia a la cliente diferenciada lo cual será el enganche cliente-negocio.

Esta fuerza tiene un nivel alto, que hace que la amenaza sea significativa generando bajos niveles de rentabilidad.

un servicio acorde a calidad y servicio siempre estara de la mano de un pago paco mas elevado en cual satisfaga su seguridad, garantia y comodidad siendo el factor importante en la confianza

**CAPITULO III**

**INVESTIGACION DE MERCADOS**

## **INVESTIGACION DE MERCADOS**

Siendo la investigación de mercados un instrumentos para determinar las características de los clientes a través de la identificación, recopilación, análisis, difusión de las informaciones manera sistemática y objetiva, la presente investigación de mercados tiene la finalidad de poder recabar información acerca de las características y preferencias que tienen los clientes a la hora de adquirir los servicios de reparaciones una gomería y por lo tanto nos permitirá determinar la demanda que tendrá este servicio como también desarrollar las estrategias de marketing que aplicaremos al nuevo emprendimiento.

### **3.1. Planteamiento del Problema de Investigación De Mercado**

El equipamiento e infraestructura que ofrecen los talleres gomerías en la ciudad de Tarija influyen en la aceptación y preferencia de los clientes al acudir a los talleres para adquirir el servicio de reparación.

### **3.2. Formulación Del Problema**

¿Cuáles son las características que influyen en los clientes a la hora de elegir un Taller de Gomería para llevar su vehículo de transporte pesado o liviano en la ciudad de Tarija?

### **3.3. Objetivos de La Investigación de Mercados**

#### **3.3.1. Objetivo General**

Determinar cuáles son las características que debe tener el servicio de reparación en las gomerías, que influyan en la decisión de los clientes para implementación de un nuevo Taller Gomería para Transporte Pesado y Liviano en la Ciudad de Tarija.

### **3.3.2. Objetivos Específicos**

- Determinar la existencia de la demanda potencial.
- Determinar cuáles son los atributos que más valoran los clientes a la hora de adquirir el servicio de gomería.
- Identificar qué factores toman en cuenta los clientes para acudir a un taller de reparación en gomerías.
- Conocer la realidad acerca de las necesidades insatisfechas de los clientes en fin de ofrecer un modelo de negocio que cumpla con los requerimientos y deseos.
- Realizar las conclusiones de la investigación de mercados que contribuya al diseño de este Plan de Negocios.

### **3.4. Tipo de Investigación**

Para la obtención de la información requerida para el plan de negocios se aplicó una investigación exploratoria - Cualitativa, así mismo una investigación Descriptiva - Concluyente, que se detalla a continuación:

- **Investigación Exploratoria- Cualitativa**

La investigación exploratoria tuvo como objetivo hacer un análisis preliminar de la situación, definir el problema adecuadamente y establecer ciertas hipótesis sobre la industria, sobre empresas que brindan servicios de similares características, sobre los consumidores y sobre la propuesta de valor

Para ello se realizó un análisis cualitativo que es un método de investigación no estructurada utilizando técnicas cualitativas como la encuesta piloto.

- **Investigación Descriptiva - Concluyente**

La investigación descriptiva tiene como objetivo principal llegar a conocer las costumbres, actitudes y situaciones que predominan en la descripción exacta del objeto de estudio. Se encarga de identificar las relaciones existentes entre dos o más variables.

Este tipo de investigación permite comprobar la hipótesis planteada y tomar una decisión con cierto grado de certeza de llevar a cabo la investigación exploratoria.

### **3.5. Instrumento y Técnicas De Recolección De Datos**

Las técnicas de recopilación de datos que se utilizara en la investigación de mercados exploratoria fueron:

- **Cuestionario:** En la investigación descriptiva concluyente se diseñará un cuestionario con la finalidad de contar con información más precisa, proporcionada directamente por los clientes que adquieren el servicio de taller gomería acerca de las características específicas que requieren del servicio.

### **3.6. Determinación de la Población y Tamaño De La Muestra**

La población objetivo a estudio serán aquellas que según los datos más recientes proporcionados por el RUAT son todas las personas que cuentan con un vehículo en la ciudad de Tarija los cuales alcanzan al 125.024 por lo tanto existe aproximadamente clientes 125.024.

En departamento de Tarija (cercado) se cuenta aproximadamente con un parque automotor de 125.024 vehículos entre taxi-trufis, vehículos particulares, vehículos de transporte departamental,

transporte pesado entre otros; todos están dentro del parque automotor los cuales fueron registrados en el RUAT registro único para la administración tributaria municipal de Tarija.

**Elementos:** Se obtendrá de los de la población ciudad de Tarija que se encuentra el segmento seleccionado.

**Unidades De La Muestra:** La encuesta se les aplicara a personas a partir de los 18 años de edad, tanto varones como mujeres que cuenten con medio de transporte.

**Extensión:** La encuesta abarcará todo el departamento de Tarija (Cercado).

**Tiempo:** El inicio de la encuesta será en fecha 10 de octubre de 2022 y tuvo una duración de 2 semanas, que se dedicaran 5 horas diarias.

### 3.6.1. Encuesta Piloto

Para determinar las diferentes necesidades o que factor toma en cuenta para elegir un servicio de gomería se realizó una encuesta piloto a 20 choferes de vehículos el cual tuvimos resultados.

#### PREGUNTA 1

**¿Usted asistiría a un taller de gomería que tenga un ambiente más cómodo y una atención rápida, con un mínimo costo más alto a comparación de los demás talleres?**

<b>SI</b>	<b>NO</b>
-----------	-----------

PROBABILIDAD	Nº PERSONAS	PORCENTAJE %
<b>Éxito p</b>	35	70
<b>Fracaso q</b>	15	30

RESULTADO: El resultado de 20 encuestas realizadas del cual 15 respondieron que sí y 5 respondieron que no.

### 3.6.2. Marco Muestral

**CUADRO 1 MARCO MUESTRAL**

<b>POBLACION META</b>	N= Toda persona que cuente con un vehículo que viven en la ciudad de Tarija (cercado).
<b>TAMAÑO DE LA POBLACION</b>	= 125.024 Personas que cuentan con vehículo
<b>EXTENCION</b>	Ciudad de Tarija
<b>TIEMPO</b>	Gestión 2022

**Fuente:** Elaboración Propia

### 3.6.3. Tamaño de la Muestra

Parámetro	Insertar Valor
N	125.024
Z	1,96
P	70%
Q	30%
E	6%

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

**Tamaño de la Muestra**

$$n = 224$$

**n** = Tamaño de muestra buscado

**N** = Tamaño de la Población o Universo

**Z** = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza

**e** = Error de estimación máximo aceptado.

**P** = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito).

**q** =  $(1 - p)$  = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado.

**Fuente:** Elaboración Propia

### 3.7. Análisis de la Investigación

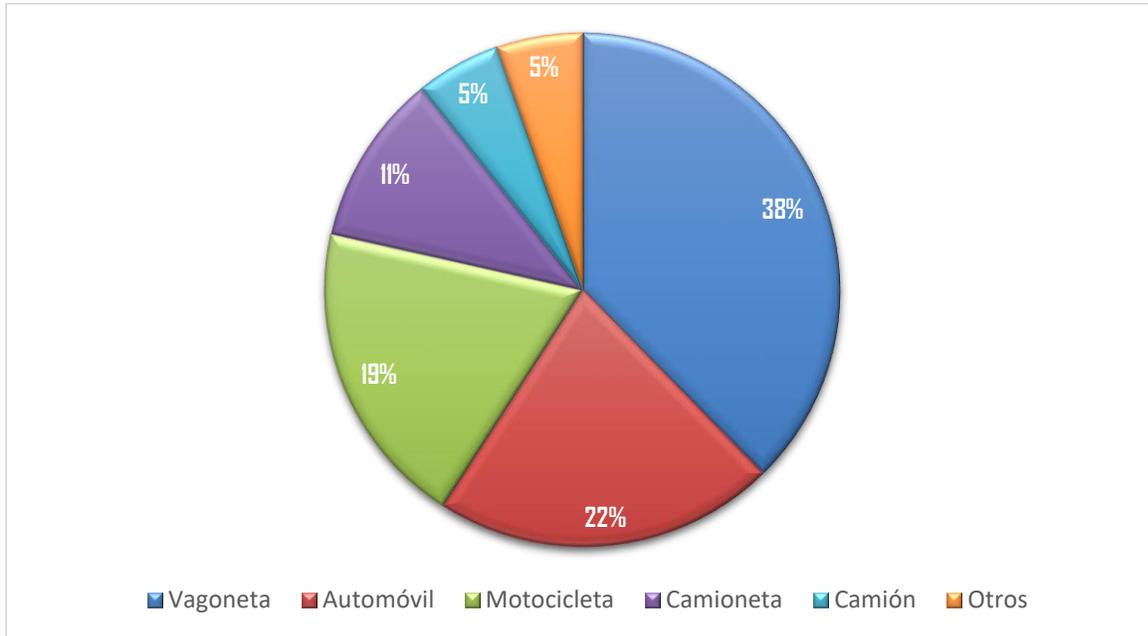
#### 3.7.1. Trabajo de Campo

Al a ver realizado la encuesta a la muestra de 224 personas pertenecientes a la ciudad de Tarija provincia Cercado a personas que cuenta con un vehículo y adquieren el servicio de reparación en un taller gomería el cual ilustran los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario.

La encuesta se realizó mediante Google Forms, mandando el enlace a las personas que serán encuestadas y que se determinaron mediante la fórmula anteriormente mencionada.

## GRAFICO 6

### 1. ¿Usted cuenta con algún medio de transporte mencionado?



### INTERPRETACION

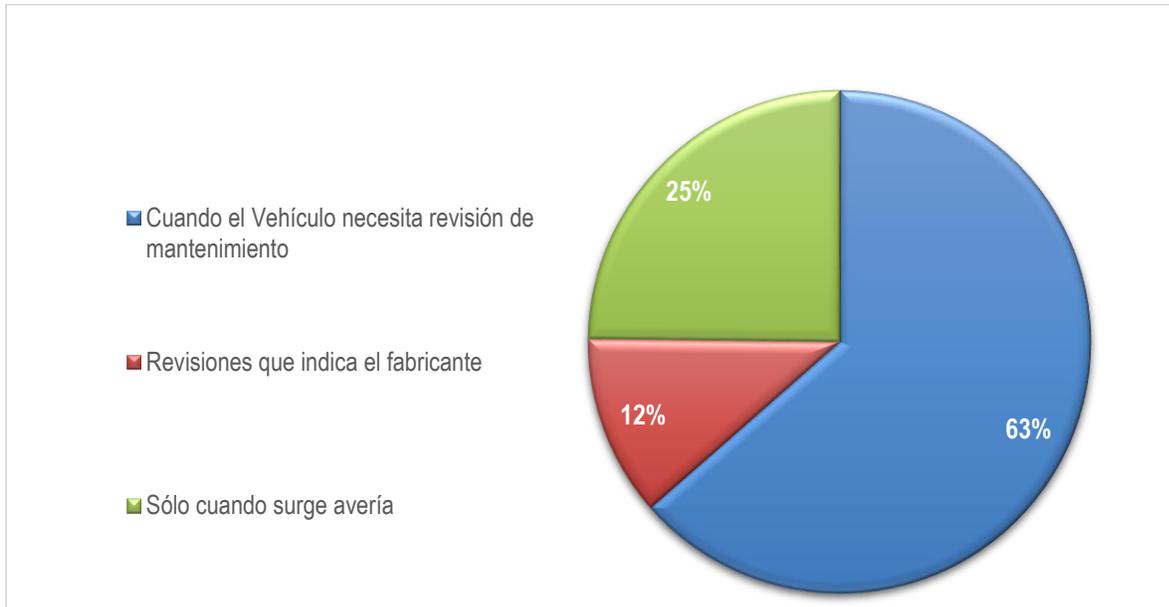
De acuerdo a la población encuestada el 93 % cuenta con su vehículo para transportarse en departamento de Tarija-Cercado.

Estos nos indica que el 35% de 224 encuestadas cuentas con Vagoneta, el 20 % con Automóvil, el 18% indica que cuenta con Motocicleta el 10 % con camioneta, y entre los 5 % se encuentran Camión y Otros mientras que en un porcentaje bajo de los encuestados nos indica en un 7 % que no cuenta con alguno.

En el cual en mercado Tarijeño el automóvil presenta un mayor porcentaje.

## GRÁFICO 7

### 2. ¿Cuáles son los motivos por la que hace uso del servicio de una gomería?



### INTERPRETACION

De acuerdo a la población en la mayoría de veces que asiste a un taller es cuando su vehículo necesita revisión de mantenimiento en un 63% y un 25 % en solo cuando surge avería mientras como último datos se tiene que el 12 % realiza revisión que indica el fabricante de su vehículo, muy interesante para la investigación de mercados ya que determina que el servicio será aceptable en el mercado de Tarija-Cercado.

## GRÁFICO 8

### 3. Al momento de decidirse a ir por primera vez a un determinado Taller Gomería, ¿en qué basa su elección?

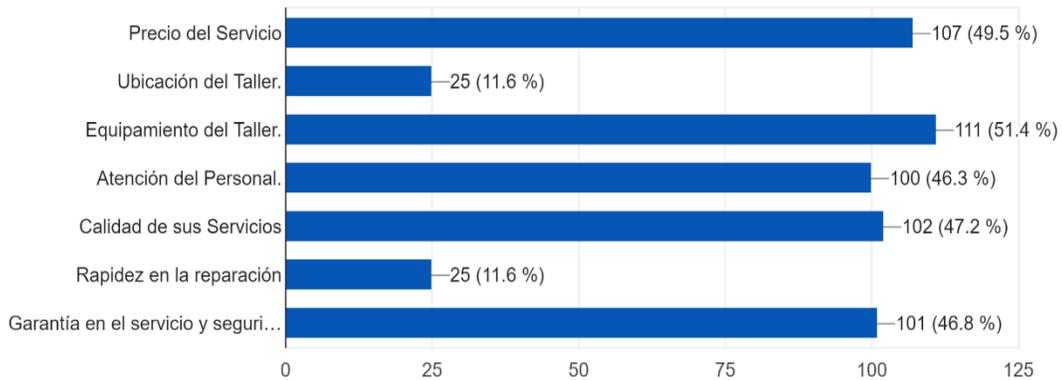


### INTERPRETACION

De acuerdo a la población encuestada en porcentaje de 55 % nos indica que al momento de decir por el arreglo de su vehículo en taller gomería opta por la opción de sugerencia o dato de un conocido que haya realizado el uso del servicio, mientras que en un 30% espera obtener conocimiento por redes sociales, foros comentarios y en un 10 % por publicidad y en un 5 % nos indica por otros medios esto no da que población decide elegir un servicio de gomería de acuerdo a información que reciben mediante internet Tarija-Cercado.

### GRÁFICO 9

#### 4. ¿Qué aspectos descartaría más para valorar el Taller Gomería que usted desea?

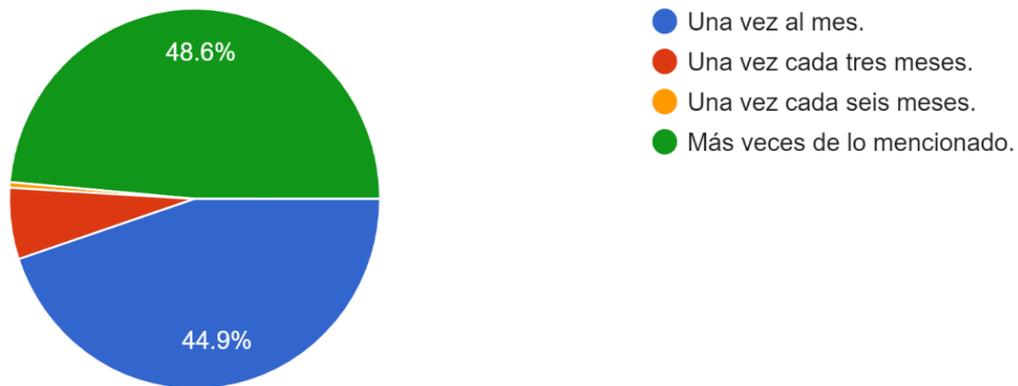


#### INTERPRETACION

Los factores que la población considera más importantes a la hora de elegir un taller para su vehículo es el equipamiento del taller, precio del servicio y la calidad que ofrece el taller este dato es importante porque se lo puede considerar para implementarlo en el negocio.

## GRÁFICO 10

### 5. ¿Cada cuánto tiempo realiza mantenimiento general de su Vehículo en un Taller Gomería?

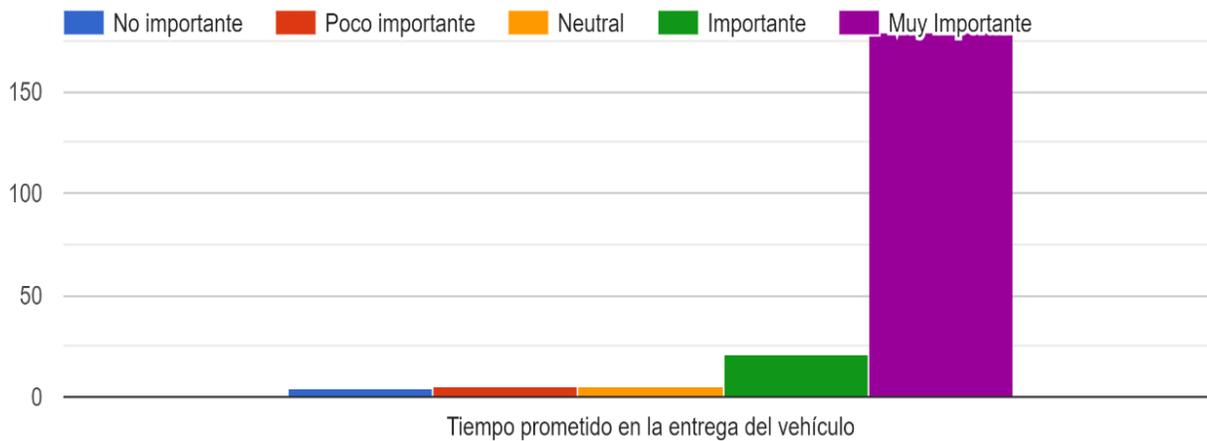


#### INTERPRETACION

Este dato es alentador ya que los datos que nos proporciona son positivos ya que la población recurre a un taller para en sus distintas áreas para hacer el mantenimiento de su vehículo y lo hace mínimamente una vez al mes y en el año muchas veces esto representaría en temas económicos que el plan de negocio propuesto podría generar redituable ya que los clientes podrían requerir muchas veces el servicio.

### GRÁFICO 11

#### 6. ¿ Cuán Importante es para usted que una gomería cumpla con el tiempo prometido para la entrega del Vehículo?

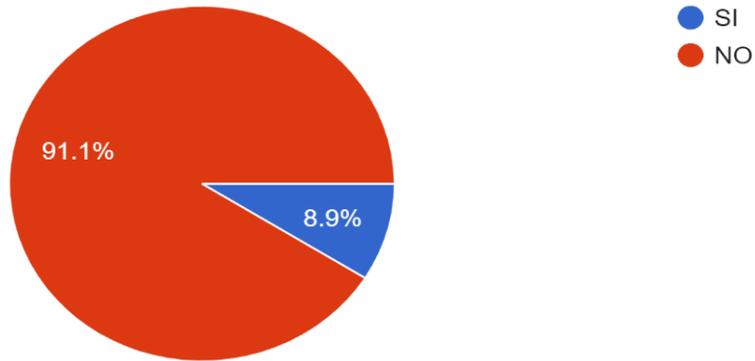


#### INTERPRETACION

De acuerdo a los resultados obtenidos para la población es muy importante que las gomerías cumplan con el tiempo prometido de entrega de sus vehículos, y eso es un dato muy importante para tomar en cuenta para la empresa.

**GRÁFICO 12**

**7. ¿Posee un Taller Gomería de su confianza en prestación del servicio?**

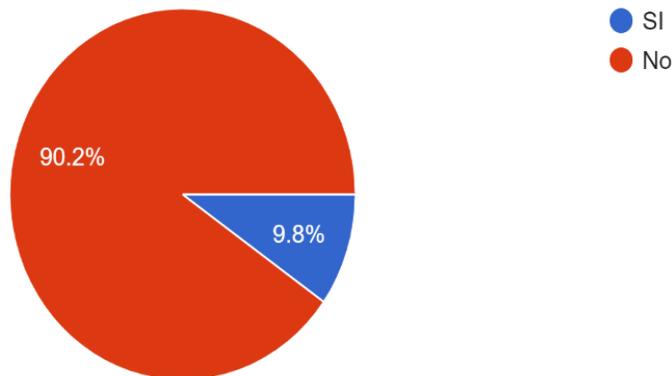


**INTERPRETACION**

Este dato es relevante ya que según la información recabada la mayoría de la población no posee un taller de gomería de su confianza lo cual refleja que la propuesta del negocio podría resultar novedosa atrayendo clientela.

**GRÁFICO 13**

**8. ¿Está Satisfecho en general con el servicio entregado, por los talleres gomería en la ciudad de Tarija-Cercado?**

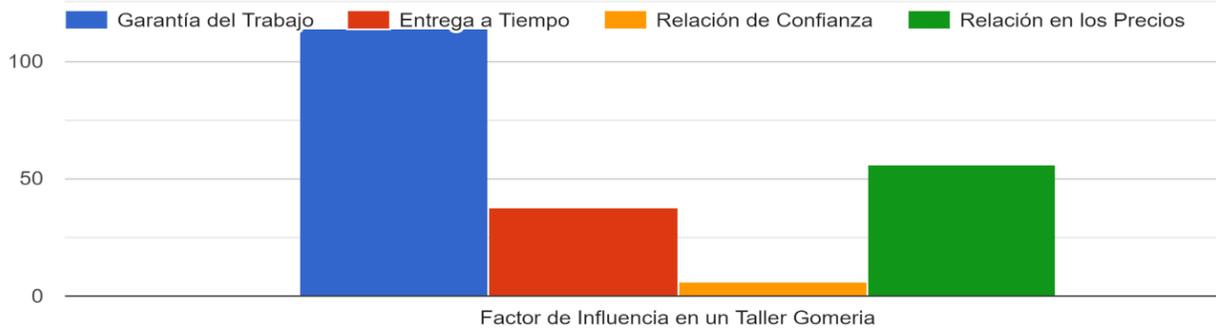


**INTERPRETACION**

En esta pregunta se puede notar que la población que acude a un taller se muestra inconforme con el servicio prestado de las gomerías ya existentes en el departamento.

**GRÁFICO 14**

**9. ¿Indique los Factores por los cuales vuelven a un Taller Gomería?**

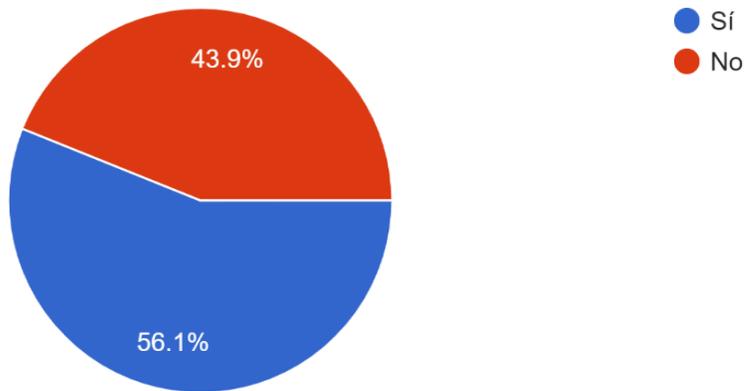


**INTERPRETACION**

Teniendo en cuenta la información que se obtuvo los clientes valoran la entrega a tiempo trabajo, así también tomando en cuenta la puntualidad de la entrega del trabajo terminado. Lo cual esto podría ser uno de los factores con los que se podría considerar para poder fidelizar a los clientes.

**GRÁFICO 15**

**10. ¿ Estaría dispuesto a llevar su Automovil a un Taller que nunca ha visitado pero que le aseguren calidad en el trabajo?**

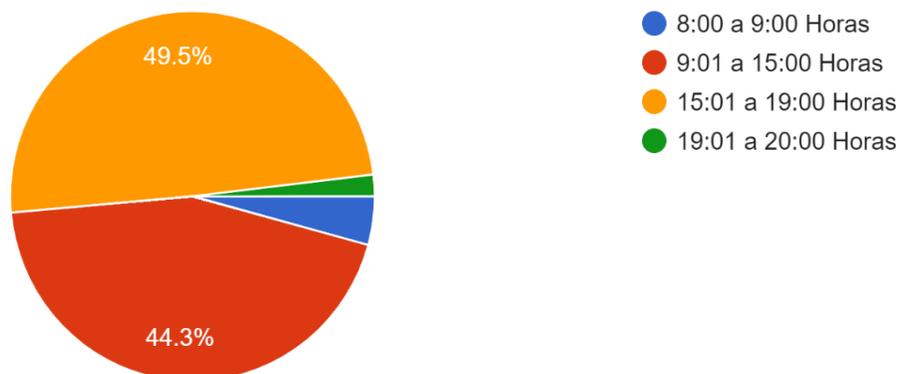


**INTERPRETACION**

Analizando estas respuestas la mayoría de la población acude a un taller de gomería de acuerdo a los comentarios que escuchas de personas que ya hayan asistido y quedaron conformes con el servicio.

## GRÁFICO 16

### 11. ¿En cuál de los siguientes horarios prefiere llevar su automóvil a un Taller?

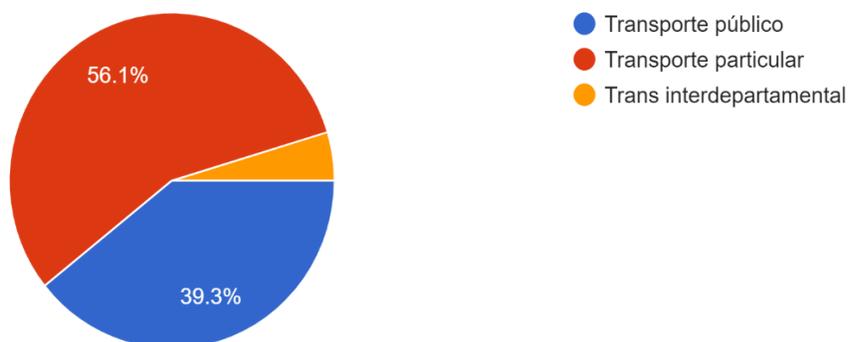


#### INTERPRETACION

Como resultado de la encuesta desarrollada en la pregunta nos indican que 49,5% asiste en un Taller Gomería entre el horario de 15:01 a 19:00 Pm y en porcentaje de 44,3 % asiste a una gomería en horas 9:01 a 15: 00 Pm.

## GRÁFICO 17

### 12. ¿Cuál es el uso que le da a su automóvil?

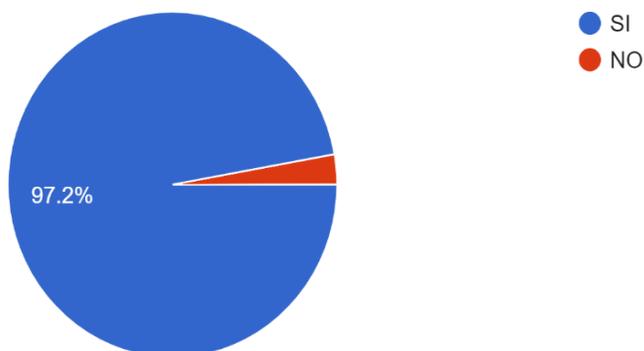


#### INTERPRETACION

Como resultado de la pregunta se tiene que 56,1 % requiere la urgencia de su automóvil en el Transporte Particular, mientras que 39,3% utiliza de su automóvil en el uso de Transporte Público esto nos indica que un porcentaje alto de los encuestados utilizan su motorizado para su uso particular.

### GRÁFICO 18

13. ¿Desearía usted que los Talleres Gomería cuenten con sala de espera (Zona recreativa, snack)?

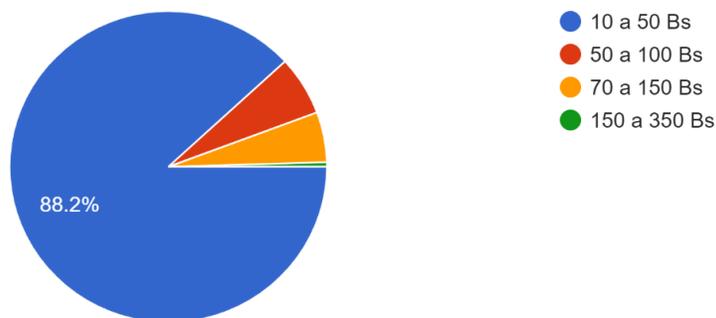


#### INTERPRETACION

De acuerdo a los datos obtenidos de la presente encuesta nos indica que el 97,2% desearía que los Talleres Gomerías cuenten con sala de espera tales que esta cuente con una zona recreativa, snack y tomando que un 2,8% nos indica que no.

### GRÁFICO 19

14. ¿Cuánto gasta en promedio en la reparación del servicio de una gomería?

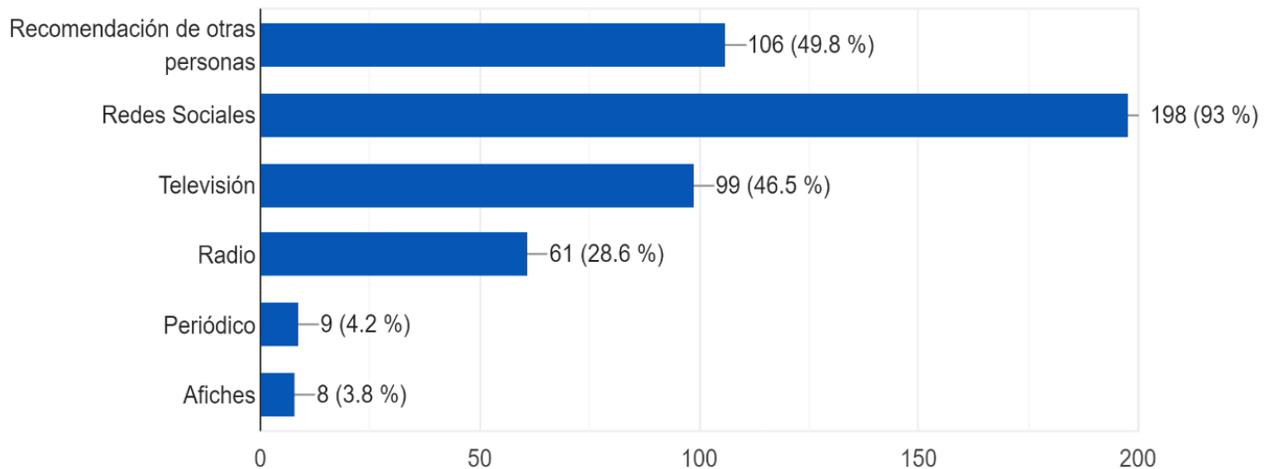


#### INTERPRETACION

En proporción a la pregunta el 88.2 % indica que gasta en los servicios de una gomería entre 10 a 50 Bs y con porcentaje del 5 % nos indica que los gastos se encuentran entre 50 a 100 Bs y de 70 a 150 Bs

## GRÁFICO 20

### 15. ¿A través de que medios de comunicación le gustaría enterarse de la existencia de Talleres de servicio gomería?



### INTERPRETACION

Con los datos obtenidos tenemos como resultado que las personas prefieren tener el conocimiento de una nueva empresa, ya sea un negocio sea por las redes sociales, por si consiguiente con un valor elevado en porcentaje nos dice que desearían enterar por recomendación de otras personas tomando estos resultados para el desarrollo de nuestro proyecto.

## GRÁFICO 21

### 16. ¿Qué servicio extra desearía incluir en un Taller Gomería?



### INTERPRETACION

Como resultado de la pregunta nos indica que un total 94,8 % opta por opción de WiFi ya que este factor será elemental para las personas que disponen del tiempo en la espera en el arreglo de su motorizado como método de distracción.

### 3.8. CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO

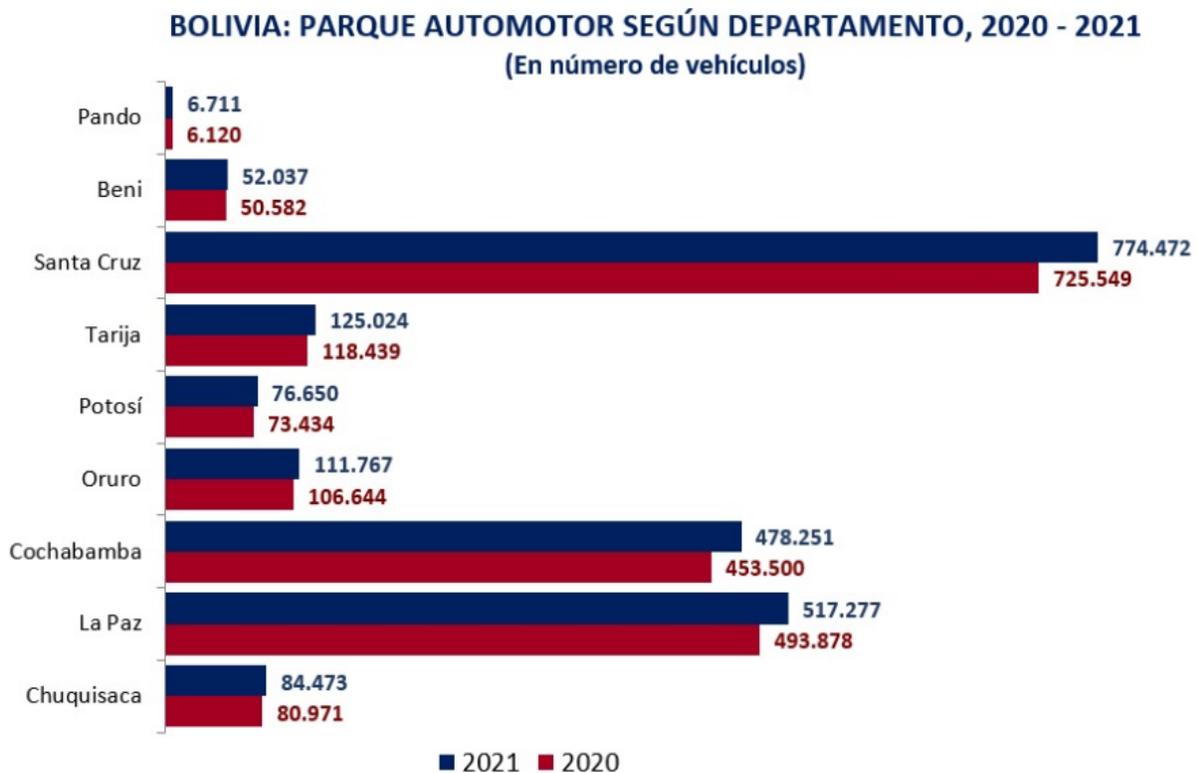
- Después de haber de realizar la investigación de mercado y utilizar métodos de muestreo el en mercado se concluye que la propuesta de negocio puede ser aceptable por la población de la provincia Cercado en un 95.7 %.  
Esto ya que un gran porcentaje utiliza su vehículo como herramienta de trabajo y como medio de transporte.
- Teniendo en cuenta la información que se tiene los clientes potenciales serían los que trabajan en trasporte público y particular, porque son los que con más frecuencia llevan su vehículo a un taller gomería a hacer mantenimiento y reparación de sus motorizados.
- Se pudo evidenciar a través de las encuestas que la mayoría de los clientes valoran los siguientes factores en un taller gomería a la hora de realizar la reparación de su transporte son el precio, calidad del servicio, equipamiento del lugar y garantía del trabajo
- Los clientes valoran su tiempo, es por eso que al existir un taller gomería con sala recreativa que ofrezca los servicios requeridos se convertirían en una de las razones principales para que los clientes acudan a dicho taller y más aún si se brinda un servicio de calidad, oportuno y a un precio razonable.
- Al ofrecer al mercado un taller integral se pudo determinar, cuáles son los servicios más requeridos por los clientes y ponerlos a su disposición

### 3.9. DEMANDA Y PRONOSTICO DE LA DEMANDA EN TARIJA

#### 3.9.1. Demanda de Automóviles en Bolivia

Hoy en día en el parque automotor de Bolivia el incremento de vehículos tiene altos niveles de ingresos estos provenientes de países del extranjero como también la cantidad de autos usados que ingresan al país.

**GRÁFICO 26 Datos Parque Automotor en Bolivia**



**Fuente:** Instituto Nacional de Estadística

Según los datos obtenidos nos indican departamento de Tarija se encuentra la cuarta posición en cantidad de vehículos en todo el país. En el año 2020 el parque automotor en Tarija era 118,439 pero para el 2021 aumentó a 125.024 vehículos.

Para la gestión 2021 el departamento de Tarija registra en el parque automotor 125.024 mil en el cual Motocicletas ocupan 32.9% dando 41.132, Vagonetas el 24.7% dando 30.880, Automóvil 16.7 % dando 20.879, Camioneta el 12.0 % dando el 15.002, Camión 7.0 % dando 8.751 Y Otros el 6.7 % dando el 8.376

### CUADRO 2 Cifras de Parque Automotor en Tarija

**BOLIVIA: PARQUE AUTOMOTOR, EN EL DEPARTAMENTO DE TARIJA Y TIPO DE SERVICIO, 2017 - 2021**

(En número de vehículos)

DEPARTAMENTO/TIPO DE SERVICIO <sup>(2)</sup>	2017	2018 Reemplacado	2019	2020	2021 Reemplacado
<b>Tarija</b>	<b>102,203</b>	<b>108,596</b>	<b>114,423</b>	<b>118,439</b>	<b>125,024</b>
Particular	96,154	102,278	107,827	111,463	117,546
Público	3,132	3,328	3,670	3,914	4,430
Oficial	2,917	2,990	2,926	3,062	3,048

Se puede apreciar en el cuadro los datos de crecimiento que tuvo el parque automotor de la ciudad de Tarija así también se puede observar que el parque automotor tuvo un crecimiento alto, de cual fue de la anterior gestión pasada

### 3.9.2. Pronostico De La Demanda

Para determinar la demanda en el número de reparacion en gomeria se tomo en cuenta los datos historicos del parque automotor de la ciudad de tarija desde la gestion (2016-2021) registrados en el registro unico para la Administracion Tributaria Municipal (RUAT) debido a que todos los vehiculos demandan los servicios de taller gomeria por lo tanto conforman el posible mercado potencial para nustro negocio.

#### CUADRO N° 3

Demanda y Pronostico de la demanda

AÑO	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Total del Parque Automotor en Tarija	125024	133525.632	144208	156465	170547	189307
Demanda de Servicio por año	6501	9080	11537	13300	15349	20824
Aumento en porcentaje por año	5.2%	7%	8%	8.5%	9.0%	11.0%
Vehiculos Atendidos por mes	-	756	800	845	910	950

**Fuente:** Elaboracion Propia

**CAPITULO IV**

**PLAN DE MARKETING**

## **4.1. FUNCION DEL MARKETING**

### **4.1.1 Objetivos del Marketing**

#### **4.1.1.1. Objetivo General**

Diseñar estrategias de marketing adecuadas que nos permitan dar a conocer de un nuevo servicio de un Taller Gomería de vehículos en el departamento de Tarija Provincia Cercado.

#### **4.1.1.2 Objetivos Específicos**

- Ingresar al mercado con una estrategia de diferenciación en cuanto al servicio y de atención al cliente.
- Establecer las estrategias de Marketing adecuadas que permitan que nuestros servicios sean percibidos como únicos en el mercado.
- Alcanzar un nivel de satisfacción de nuestros clientes del 75% en el primer año de operación, el cual será medido a través de encuestas de satisfacción y a través de nuestra App con comentarios y puntuación. Para el segundo año, lograr un 90% de satisfacción de nuestros clientes.
- Plantear campañas publicitarias a través de los medios de comunicación masivos para lograr el reconocimiento de la marca de la empresa en la mente de los consumidores.
- Elaborar el presupuesto de los costos incurridos en la función de marketing.

#### **4.1.2. Segmentación del Mercado**

Se utilizará una estrategia de segmentación para definir el público objetivo. Al ser una empresa que se busca lograr una gran penetración dentro del mercado, la estrategia de concentración es la adecuada, porque este tipo de táctica se concentrará sólo en un mercado.

✓ **Segmento Geográfico**

El segmento geográfico tomado a considerar para este plan de negocio es el de provincia Cercado-Tarija Bolivia.

✓ **Segmento Demográfico**

El segmento demográfico que se consideró hombres y mujeres que tengan en su poder a uno o más vehículos de cualquier modelo y marca que se encuentra en el parque automotor en la provincia Cercado del departamento de Tarija.

✓ **Segmentación Psicográficas**

Personas con un estilo de vida indiferente, con poco tiempo, siempre conectados con sus rutinas diarias, valoran el tiempo en actividades de su interés.

#### **4.1.3. Estrategia de Diferenciación**

Nuestra empresa se optará una estrategia de diferenciación, con el objetivo de retener los clientes, haciendo que el servicio sea percibido como único en el mercado, con la prestación de servicios adecuados y completos. Esto no significa que la empresa ignore los costos, sino que no son el objetivo estratégico primordial.

Nuestro taller gomería contará con los servicios y áreas de:

- Servicios de reparación relacionados con el área de gomería.
- Sala de Recreación
- Sala de Espera
- Máquina Expendedora de alimentos y bebidas.
- Zona Wifi

Contaremos con la originalidad en nuestros servicios, cabe recordar y resaltar que seremos el primer Taller gomería de este tipo en la ciudad de Tarija, por lo que esto representa una grata diferenciación.

La calidad en la atención al cliente es hoy en día es la principal diferencia entre empresas competidoras para lograr atraer o rechazar compradores, por lo que se prestará especial atención al trato que se brinde a los clientes y brindar un servicio de calidad en las reparaciones de los vehículos lo que nos permitirá diferenciarnos de la competencia.

#### **4.1.4. Estrategia de Posicionamiento**

De acuerdo al segmento de mercado elegido, crearemos un valor diferenciado para nuestro segmento de mercado y posicionar la empresa como sinónimo de calidad en la mente del consumidor.

La estrategia está orientada al objetivo que los clientes ya no se muestren indecisos sobre al momento de elegir un Taller gomería relacionado con el entorno físico o presentación.

De acuerdo al modelo de negocio planteado implica que el cliente encuentre un taller gomería sinónimo de calidad no solo en la atención y ejecución del servicio sino en cuanto al manejo de

equipos e instalaciones de primer nivel es por esto que es importante comunicar a los clientes las ventajas de estas cualidades.

#### 4.1.5. Imagen de la Empresa:

##### ✓ Logotipo

Para poder diseñar el logo tipo de la empresa se tomó en cuenta la percepción y comportamiento de las personas.

El nombre y logotipo constituyen una parte importante de todo el proceso, ya que será el signo distintivo por el que reconocerán Taller gomería.

FIGURA N° 1



**Fuente:** Elaboración Propia

En el logo se utilizó un neumático y un trabajador del área que representa el sector de vehículos, porque se pretende transmitir modernidad, adaptabilidad y creatividad, lo cual hace que sea de calidad a la vista de los consumidores. Además, se utilizó también el color rojo que es un color que transmite confianza, y el color negro que transmite seriedad, es decir que el personal del taller de neumáticos tendrá conocimientos amplios y profundos del rubro de la reparación de gomería para brindar un servicio de calidad en sus reparaciones y que esto genera confianza a nuestros clientes.

Por ello el nombre que se definió "Taller Of Tires" que cuenta con la diferenciación de ser una mezcla de inglés y español teniendo como significado Taller de Neumáticos.

✓ **Marca**

La marca de la empresa estará representada por "TALLER OF DE TIRES" Es la abreviatura de palabras referente al servicio que se brinda: TALLER DE NEUMATICOS

✓ **Eslogan**

La frase utilizada como slogan será "La calidad es nuestra mejor garantía" mediante el cual se pretende es hacer conocer la identificación y memorización del servicio por los clientes potenciales del " Taller de Neumáticos"

**"LA CALIDAD ES NUESTRA MEJOR GARANTIA"**

#### **4.1.6. MARKETING OPERATIVO**

##### **4.1.6.1. Marketing Mix**

Para llevar a cabo los objetivos propuestos es necesario aplicar la mezcla comercial o también conocido como Marketing Mix, por que influye de manera directa con el comportamiento del cliente. Que está conformada por las llamadas "7 Ps" del Marketing Mix de servicios, las cuales significa: Producto, Precio, Plaza, Promoción, Personas, Procesos y Promoción. tales elementos actúan de manera coordinada. Así mismo, cada una de estas divisiones está compuesta por las variables de mercadotecnia que se analizará y desarrollará el servicio de gomería para vehículos.

✓ **Producto (Servicio)**

Ofrecemos una propuesta para la implementación de Taller gomería de vehículos con un sistema de equipos y máquinas de alta tecnología, en la ciudad de Tarija provincia Cercado; con un alto grado de calidad y cuidado para cualquier tipo y modelo de vehículo.

El servicio de gomería que ofrecerá el taller comprende la reparación y el cambio de neumáticos y llantas del vehículo como también, el balanceo computarizado y el cambio de válvulas. Para ofertar un servicio diferenciador, el taller gomería contará con maquinarias tecnológicas que facilitarán en gran medida el trabajo de los mecánicos que operen en esta área, se contará con una máquina vulcanizadora de neumáticos para la reparación de neumáticos dañados y prolongar la vida útil de los neumáticos a través del recauchutado de los mismos, como también se contará con una desllantadora de neumáticos para agilizar los trabajos de desmontaje y montaje de los neumáticos del vehículo. Además de contar con maquinaria tecnológica de punta, el taller gomería realizará alianzas estratégicas con la empresa Importadora de llantas Ornet Santa Cruz dedicada a la venta de neumáticos tanto repuestos, con el fin de facilitar la compra de repuestos del vehículo al cliente, en donde obtendremos repuestos para vehículos con precios al por mayor con el fin de beneficiar a los clientes

La empresa será capaz de ofrecer un servicio de la máxima calidad, y optimizando los tiempos de entrega, el cliente obtendrá de los profesionales de la compañía asesoramiento personalizado sobre las operaciones de reparación que necesita su vehículo en función de la antigüedad y el historial previo del vehículo.

El trato excelente al cliente será uno de los rasgos definitorios de la forma de operar de Talleres TALLER OF TIRE, Además, se creará una ficha de cliente en la que se almacenarán datos relativos a las operaciones realizadas para poder hacer un seguimiento y brindar una atención personalizada a los clientes cuando vuelvan. Junto con la importancia de la calidad, precio y el trato personalizado al cliente.

## ✓ Precio

El precio es una variable fundamental, por lo cual se debe definir de manera correcta y asociarlo con la calidad del servicio. Su determinación se detallará en el plan financiero tomando en cuenta sus factores a cubrir, cómo el costo de operación, de comercialización, administración, y también tendrá una relación con el de la competencia, el cual deberá obtener un margen de utilidad, que servirá para el crecimiento de la empresa.

El Taller Gomería se basará en el mantenimiento de unos niveles similares a los de los principales competidores. Por tanto, para el taller, el objetivo del precio es mantenerse en un nivel competitivo, pero sin provocar reacciones en la competencia que puedan utilizar en contra de la empresa y además no transmitir al consumidor la idea de que Talleres es una compañía que ofrece servicios de bajo coste, los cuales serán razonables y competitivos dentro del sector de la reparación mecánica automotriz tomando en cuenta los costos de producción del servicio que nos permitan obtener un margen de utilidad.

Tomando en cuenta en consideración en la pregunta plantada en la encuesta realizada

¿Cuánto estaría dispuesto a invertir en la reparación del servicio de una gomería?

Se obtuvo que en proporción a la pregunta el 88.2 % personas indica que gasta como también está dispuesto a pagar en los servicios de una gomería entre 10 a 50 Bs y con porcentaje del 5 % nos indica que los gastos se encuentran entre 50 a 100 Bs y 6,8 % de 70 a 150 Bs.

Por lo tanto, se buscará un equilibrio en precios de acuerdo al servicio brindado, pero que se encuentre en el rango que obtuvimos en las encuestas.

Estrategias a utilizar:

- Se darán tarjetas de 10% de descuento a clientes recurrentes, así como por cada cliente referido. Los descuentos serán válidos en el servicio, mas no en repuestos.
- Mantener precios competitivos en el sector, logrando una estabilidad en cuanto al valor de los servicios

✓ **Plaza/Distribución**

El Taller Gomería principal está ubicada Barrio Barrio torrecillas en la carretera panamericana sobre la avenida en el Departamento de Tarija, cuenta con infraestructura propia, por tanto será clave que los horarios de atención sean de lunes a sábados de 8:00 am - 12:00 pm y de 14:00 pm – 21:00 pm para que los clientes puedan adquirir el servicio, así mismo se contara con el servicio de auxilio en caso de que el vehículo presenta fallas y esté varado en algún lugar de la ciudad de Tarija o sus alrededores, en donde, el taller gomería contará con vehículo para realizar esos auxilios de gomería de tal forma que el cliente se sienta satisfecho con el servicio que ofrecemos.

**GRAFICO N° 27**

**Canal Directo**



**Fuente:** Elaboración Propia

Durante la ejecución de los servicios el equipo encargado de realizar el servicio estará en contacto directo con el cliente, ya que el servicio se otorga directamente al cliente sin la

necesidad de intermediarios para verificar la satisfacción de sus requerimientos y de ser necesario implementar acciones correctivas y preventivas para la satisfacción del cliente.

### ✓ **Promoción**

Esta palanca del marketing es de vital importancia, para poder comunicar las características, atributos del servicio y poder llegar al mercado potencial ofrecer el servicio por medio de promociones y publicidad, ya que son aspectos muy importantes a la hora de tomar una decisión puesto que influyen en la decisión de compra. Consigue además atraer más clientes y fidelizar gran parte de ellos.

De acuerdo a la información recabada por la investigación de mercado, el medio de comunicación por el cual el público objetivo suele utilizar con frecuencia para informarse es: En los medios utilizados en este periodo serán básicamente medios de comunicación masiva: marketing de boca a boca, televisión, páginas web, redes sociales y catálogos o volantes.

### ➤ **Publicidad**

La publicidad es una técnica de comunicación comercial que intenta fomentar el consumo de un producto o servicio a través de los medios de comunicación.

Entre la publicidad que se espera realizar para poder lograr un posicionamiento del Taller

Gomería tenemos:

### ✓ **Marketing de Boca a Boca**

La calidad de nuestro servicio se verá reflejada en la satisfacción de nuestros clientes, lo que será generado por el marketing de boca a boca; a través de comentarios de nuestros clientes, entre sus familiares, amistades y círculos próximos. El ser recomendado por un buen servicio es una de las metas de nuestra empresa.

### ✓ **Publicidad En Radio**

Mediante la publicidad de hacer conocer el taller gomería y transmitir nuestro mensaje publicitario a una mayor audiencia, se empleará este medio de comunicación de la radio de la emisora (GLOBAL), Ya que este medio de comunicación puede apreciarse en cualquier punto en donde se encuentre sea trabajo o en el hogar, es escuchado por jóvenes y adultos siendo de clase alta, media o baja, llegando así a toda la población.

Además, que los costos son bajos y la cobertura de las mismas es amplia, en donde se hará uso de spots publicitarios que serán transmitidos de lunes a viernes con dos pases diario en el horario de 12:00 a 12:30 pm para ello, el costo de la inversión estimada es de 1096 Bs al mes.

En el mensaje se utilizará un lenguaje claro y al mismo tiempo impactante en el momento del mensaje publicitario. Se detallarán los servicios que se ofrecen, los horarios, la ubicación y los contactos para cualquier consulta.

#### 4.1.6.2. Marketing Electrónico

##### ✓ Facebook (Fan page en Facebook)

Facebook es la principal página social utilizada en estos tiempos, tiene una combinación de contenidos de letras como publicaciones o posts, imágenes y videos.

A través de la página de Facebook la empresa se utilizará las herramientas que nos brinda Facebook como ser Facebook Business Manager para crear diferentes campañas de Marketing. De igual manera para generar mayor tráfico a nuestra página web

**FIGURA N° 2**  
**CONTENIDO DE LA PÁGINA DE FACEBOOK**



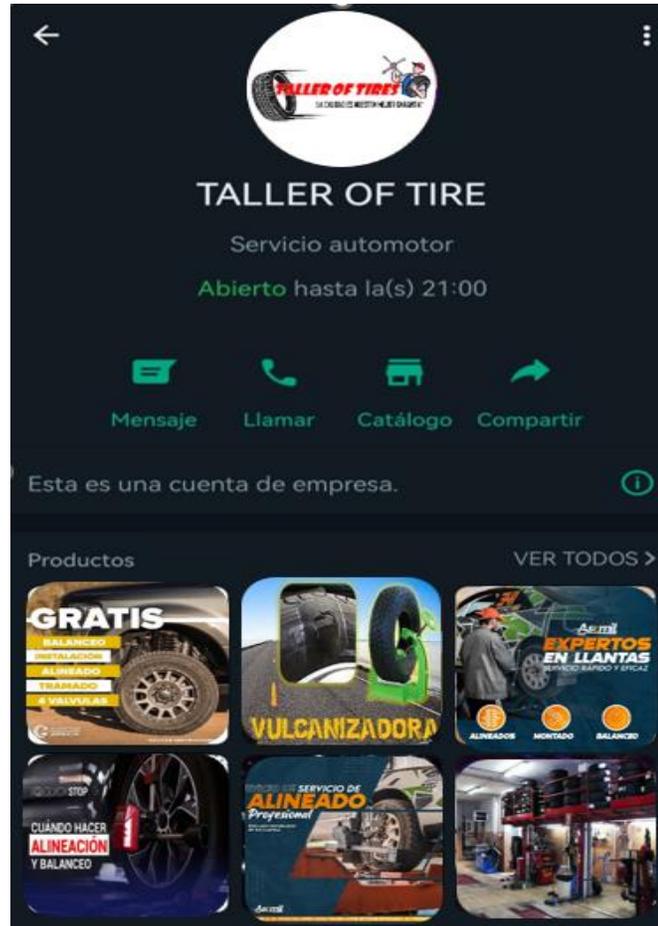
**Fuente:** Elaboración propia.

Se realizará una post publicitarios intensiva durante los primeros tres meses con el objetivo de informar al mercado de la existencia del taller gomería con sal de espera y recreativas en la ciudad de Tarija y de la variedad de servicios de reparación que se va a ofrecer en un solo lugar y a precios razonables.

✓ WhatsApp Business

FIGURA N° 3

CONTENIDO DE WHATSAPP BUSINESS



El WhatsApp Business es una buena forma de poder entrar en una relación más íntima con los clientes. Además, que la aplicación tiene acceso a muchos perfiles de los clientes que hacen el uso de la aplicación, lo que ahora es obtener más información del cliente y a la vez compartir información, imágenes y promociones que brinda de la empresa.

## ✓ **Personal**

El Taller Gomería contará con un personal que sea altamente calificado ya que representan un factor clave para la diferenciación de los servicios ofertados y de su posicionamiento. Asimismo, la empresa tendrá un reducido número de trabajadores que cada uno tendrá la misma importancia lo cual proporcionará un clima laboral favorable.

Otro de los aspectos que buscamos es que nuestros clientes fieles, que son la cara visible del negocio, sean buenos comunicadores, que transmitan confianza, la experiencia que tuvieron al adquirir el servicio, para esto la empresa deberá lograr que estos clientes se sientan satisfechos con el servicio y superar sus expectativas. Porque serán ellos mismos quienes conseguirán una gran parte de nuestros futuros clientes, a través de un marketing de boca a boca, ya que serán ellos mismos quienes recomendarán el servicio a sus familiares, amigos etc.

## ✓ **Procesos**

Los clientes durante la espera de cierta calidad en el servicio, buscan un servicio aumentando que no solo se cumpla con las funciones básicas, sino también brindando un valor agregado, de esta manera se creara una diferencia única en el servicio y atención cordial al cliente y por supuesto brindando un servicio de calidad.

En nuestra empresa, los procesos serán constantemente revisados y alineados a las demandas de la empresa, del personal y del consumidor. Cuando se habla de sincronizar los procesos a las necesidades de los clientes nos referimos a que un aumento de ventas requiere un aumento de la producción, por ende, estrategias operacionales nuevas. Sin duda alguna, cambiar los procesos de acuerdo con las necesidades de los clientes ocasiona una mejor percepción y

experiencia del consumidor. Como resultado obtendremos, que el cliente pondrá en su mente nuestra marca en una posición privilegiada.

#### ✓ **Posicionamiento**

El posicionamiento se puede decir que es una estrategia comercial que pretende conseguir que un producto ocupe un lugar distintivo en el mercado, relativo a la competencia y en la mente del consumidor en base al entorno y a la experiencia vivida al adquirir un producto.

En el Taller Gomería el consumidor puede percibir la calidad, características y conocimiento de los trabajadores, instalaciones, infraestructura, etc.

La observación de estos componentes, es la forma como la empresa es vista. Para nosotros, el posicionamiento es sinónimo de presencia, uno de nuestros principales objetivos de marketing es sin duda alguna lograr ocupar un lugar predominante en la mente de consumidor. Lograr que nuestros clientes nos vean como una empresa líder e innovadora en sus servicios. El punto es ocupar un lugar privilegiado en la mente del consumidor, para que el taller sea recordado, reconocido y preferido.

#### **4.1.7. Presupuesto De Marketing**

Se tiene un total estimado Bs 1096 mensual que la empresa TALLER OF TIRE deberá invertir para dar a conocerse y de esta manera poder posicionarse en el mercado tarijeño, el mismo no debe ser considerado como un gasto, sino como una inversión que podrá ser recuperada a medida que las ventas generaren mayores utilidades.

A continuación, se detalla en el siguiente cuadro los costos que implicará el Marketing para el presupuesto según los gastos operativos.

#### CUADRO N°4

#### Presupuesto Mensual de Marketing (expresado en bolivianos)

MEDIO	DETALLE	P/U POR PUBLICIDAD	Cantidad Anual (Unidades)	COSTO MENSUAL	TOTAL ANUAL
<i>Radio Global</i>	Spot publicitario de 30 segundo, en los horarios de 12 a 12:30, 1 pase por medio día	Bs 20	20	Bs33.33	Bs400.00
<i>Redes Sociales</i>	(Facebbok, WhatsApp, instagram)	Bs 7	48	Bs28.00	Bs336.00
<i>Tajetas de Presentacion</i>	Tajetas con datos de lal Taller Gomeria	Bs 1,20	300	Bs30.00	Bs360.00
<b>TOTAL</b>				<b>Bs91.33</b>	<b>Bs1,096.00</b>

**Fuente:** Elaboración Propia

**CAPITULO V**

**PLAN DE OPERACIONES**

## **5.1. PLAN DE OPERACIONES**

### **5.1.1 Objetivos Del Plan De Operaciones**

#### **5.1.1.1. Objetivo General**

Diseñar el proceso de operación y demostrar la viabilidad técnica, humana y financiera del servicio de Taller Gomería en la ciudad de Tarija.

#### **5.1.1.2. Objetivos específicos**

- ✓ Describir los servicios que se van a ofertar en el Taller Gomería
- ✓ Definir un punto estratégico para la ubicación de la empresa.
- ✓ Determinar los costos de las herramientas y equipos necesarios para el funcionamiento del Taller Gomería.
- ✓ Establecer un proceso de producción de servicio para efectivizar la calidad de la prestación de los servicios.
- ✓ Determinar la capacidad instalada del Taller Gomería.

## **5.2. Descripción del Proceso de servicio**

El proceso del servicio el cual nos facilitara a que no exista distorsiones ni interrupciones de cada función que se realizara en el servicio desde que el cliente llegue y se retire de la empresa.

El mismo que está orientado a todas las personas que tienen un vehículo como ser; automóvil, jeep, camioneta, vagoneta, minibús, entre otros vehículos pequeños, que presenten fallas y requieran los servicios de gomería en general, el mismo que estará enmarcado en la eficiencia y eficacia al momento de realizar el trabajo

El proceso está conformado por un diagrama de flujo, para poder explicar de manera más práctica el proceso del servicio que se ofrecerá.

### ✓ **Servicios de Gomería**

El servicio de gomería comprende la reparación y el cambio de neumáticos y llantas del vehículo, por lo que los servicios que se van a ofrecer en el taller mecánico son los siguientes: Reparación de neumáticos (Vulcanizado), Cambio de neumáticos, Parchado de cámara de ruedas, Parchado de neumáticos tubulares.

### ✓ **Proceso de Prestación del Servicio de Gomería**

El taller gomería para prestar el servicio de gomería deberá seguir los siguientes procedimientos:

#### **Servicio Fase N°1:**

##### **Proceso 1: Solicitud del Servicio**

Mediante la Solicitud del servicio de reparación de neumáticos tendrá que apersonarse a las instalaciones físicas del taller para hacer la solicitud del mismo, o caso contrario lo podrá realizar a través de la página de Facebook, WhatsApp o por llamada telefónica.

##### **Proceso 2: Registro Hacia el Servicio:**

Recibir el vehículo, registrar los datos de la movilidad del propietario donde tal expondrá las fallas que presenta las ruedas de su vehículo y el servicio que desea adquirir que estará a cargo de la recepcionista quien deberá recibir al cliente de manera amable y preguntar al mismo.

### **Proceso 3: Elección de Servicio**

El cliente tiene la opción de elegir el servicio que requiera adquirir entre las alternativas que brindara la empresa, así como: Reparación de neumáticos (Vulcanizado), Cambio de neumáticos, Parchado de cámara de ruedas y Parchado de neumáticos tubulares.

### **Proceso 4: Registrar los datos del cliente y del Vehículo:**

La encargada deberá registrar la fecha actual de atención, el nombre del cliente, el número de celular, el domicilio donde vive, la marca y el modelo del vehículo y la fecha de reserva en caso de que no haya espacio en el taller para la reparación de su vehículo.

### **Proceso 5: Ubicación del Taller Gomería:**

Dirigirse al área de trabajo en busca del Taller Gomería para llevarlo hasta el lugar en donde se encuentra el vehículo y conducirlo hasta el área de revisión.

### **Servicio Fase N° 2:**

En esta fase el momento de ser registrado se verificará sobre la disponibilidad de espacio para prestar el servicio que requiera el vehículo, se deberá seguir las siguientes actividades para la recepción del vehículo:

### **Proceso 1: Dirigir al Vehículo Hasta el Área de Revisión:**

El mecánico deberá conducir el vehículo al área de trabajo para que el mismo realice la revisión y pueda diagnosticar las fallas que presenta el vehículo.

**Proceso 2: Revisar y Diagnosticar las Fallas o Averías que Presenta las Ruedas del Vehículo:**

Una vez que el vehículo esté en el área de trabajo, el mecánico procederá a revisar el mismo para dar un diagnóstico de las fallas o averías que presenta las ruedas del vehículo.

**Proceso 3: Informar al Cliente las Fallas o Averías que Presenta las Ruedas del Vehículo:**

Una vez que el mecánico identifique las fallas o averías tanto en los neumáticos y en las llantas del vehículo, le informará al cliente sobre la causa del problema y los repuestos que necesita para reparar el vehículo.

**Proceso 4: Cotización del Servicio:**

El mecánico realizará la cotización de la reparación que va realizar al vehículo y le informará al cliente sobre el precio del mismo.

**Proceso 5: Dar la Orden Para Reparar las Ruedas del Vehículo:**

El cliente deberá tomar la decisión de aceptar la cotización realizada por el mecánico gomero y dar la orden para que realicen la reparación correspondiente a su vehículo

**Servicio Fase N° 3:**

Reparación del vehículo Una vez que el cliente haya dado la autorización para que el mecánico realice la reparación del vehículo, se realizará las siguientes actividades:

### **Proceso 1: Desmontar las Ruedas del Vehículo:**

El mecánico procederá a quitar las ruedas del vehículo con la ayuda de un gato hidráulico para su posterior reparación.

### **Proceso 2: Realizar el Trabajo de Reparación:**

El mecánico procederá a destalonar el neumático de ambos lados con la ayuda del Desllantadora de neumáticos para proceder a reparar las fallas o averías diagnosticadas en las ruedas del vehículo de acuerdo al tipo de reparación que se requiera.

### **Proceso 3: Montar las Ruedas del Vehículo:**

Una vez reparada la falla que presentaba las ruedas del vehículo, el mecánico procederá a montar las ruedas del vehículo para culminar con el trabajo.

Proceso 4: Comprobar que las ruedas del vehículo hayan sido reparadas: El mecánico deberá comprobar que las ruedas del vehículo hayan sido reparadas exitosamente y esté en perfecto funcionamiento.

### **Proceso 4: Comprobar que las Ruedas del Vehículo Hayan Sido Reparadas:**

El mecánico deberá comprobar que las ruedas del vehículo hayan sido reparadas exitosamente y esté en perfecto funcionamiento.

### **Proceso 5: Demostrar al Cliente que las Ruedas del Vehículo Estén en Óptimas Condiciones:**

El mecánico deberá demostrar al cliente que la falla que presentaba las ruedas del vehículo haya sido reparada y que las mismas estén funcionando correctamente

#### **Servicio Fase N° 4: Pago del Servicio**

Pago del servicio Terminada la reparación del vehículo, se procederá al pago del servicio de la siguiente manera:

**Proceso 1: Elaborar el Recibo:** La recepcionista deberá elaborar un recibo detallando los datos del cliente y del vehículo anteriormente proporcionados así mismo debe detallar la cantidad a pagar por el servicio realizado.

**Proceso 2: Entregar el Recibo:** La recepcionista deberá entregar el recibo al cliente.

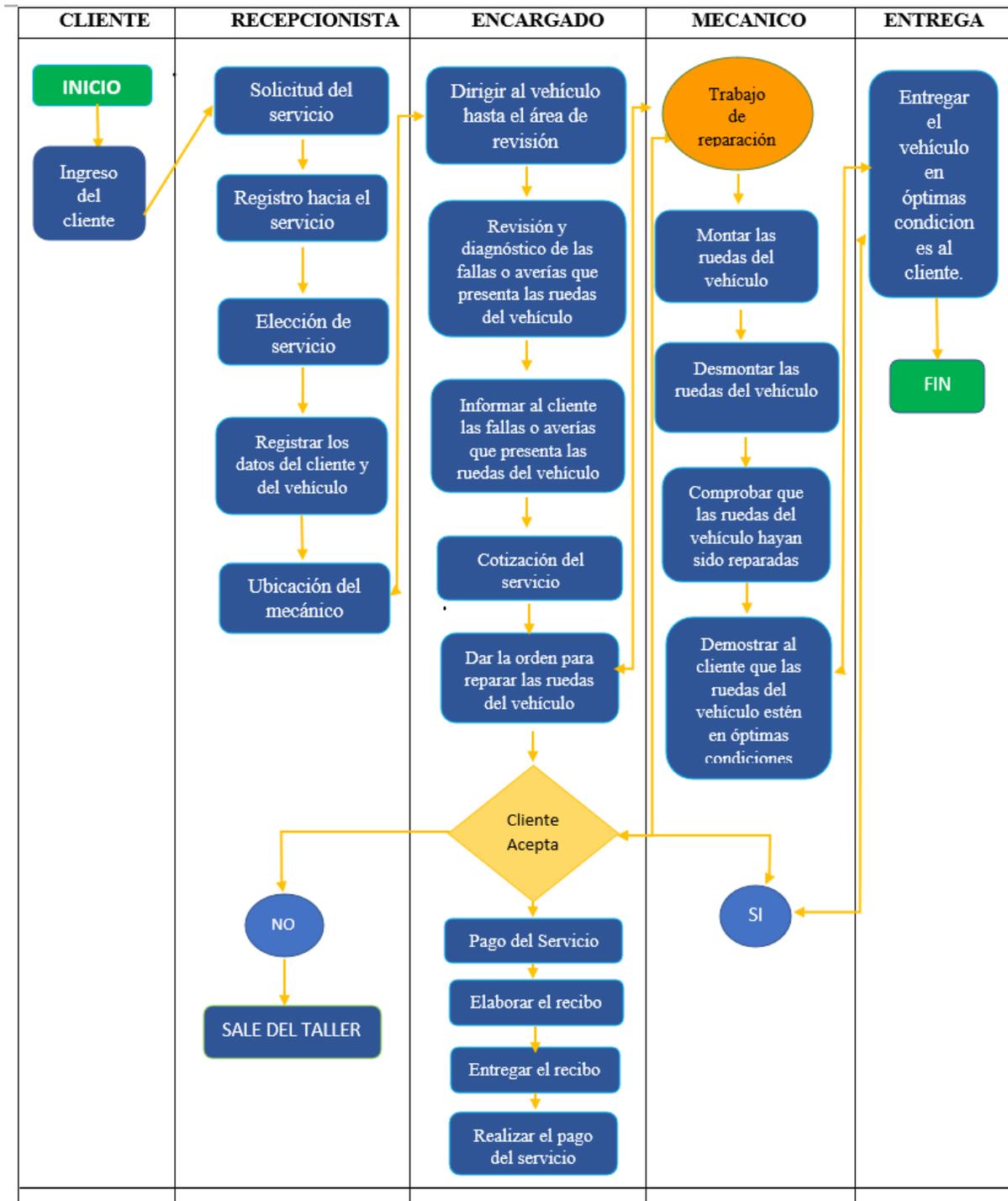
**Proceso 3: Realizar el Pago del Servicio:** Una vez que el cliente reciba su recibo, el mismo procederá a pagar el monto de dinero acordado por el servicio.

#### **Servicio Fase N° 5:**

Entrega del vehículo Una vez terminado el pago del servicio que se realizó, se procederá a la entrega del vehículo de la siguiente manera:

**Proceso 1:** Entregar el vehículo en óptimas condiciones al cliente: El mecánico encargado realizará la entrega del vehículo en el plazo correspondiente según las condiciones pactadas entre el cliente y el taller mecánico ya sea del área de trabajo o de la zona de parqueo.

### 5.3. Diagrama De Flujo Del Proceso Del Taller Gomería



Fuente: Elaboración Propia

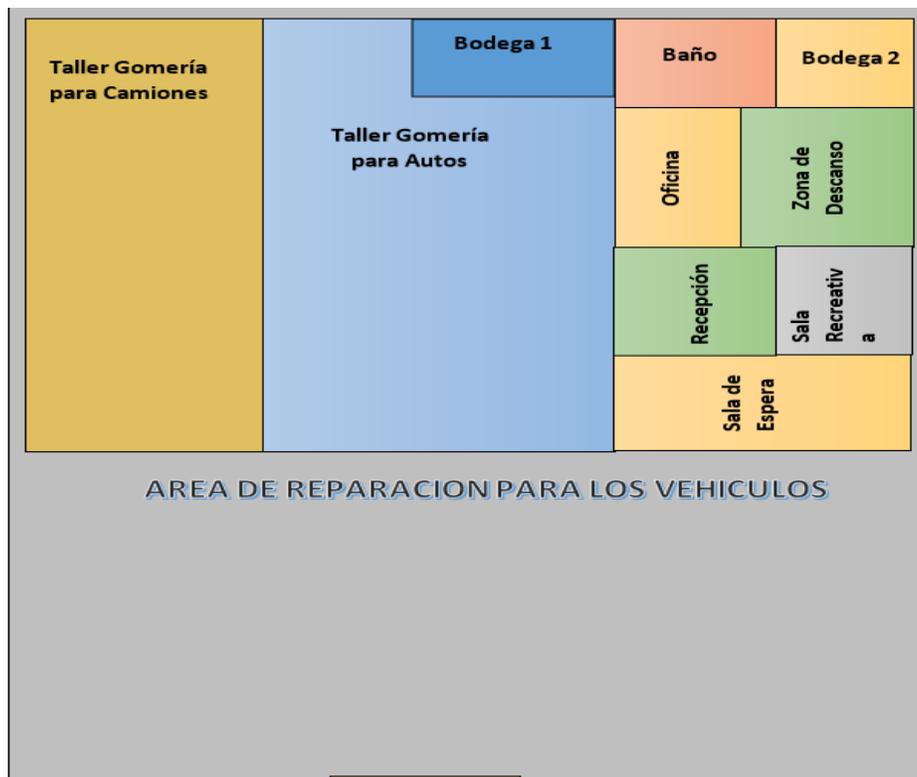
#### 5.4. LAYOUT (Distribución Interna De Planta-Plano Del Taller Gomería)

La distribución interna del Taller Gomería, de este diseño es garantizar el orden y un buen ambiente de trabajo para que ante los ojos de los clientes el taller cubra expectativas del cliente buscando ofrecer un servicio de calidad y optimización de tiempos.

El centro se localizará en un inmueble de una sola planta y dispondrá de una superficie de aproximadamente 320mts<sup>2</sup>, divididos en instalaciones dispuestas para que se pueda brindar de manera eficiente los diferentes servicios, claramente diferenciadas, tal y como se puede apreciar a continuación.

FIGURA N° 4

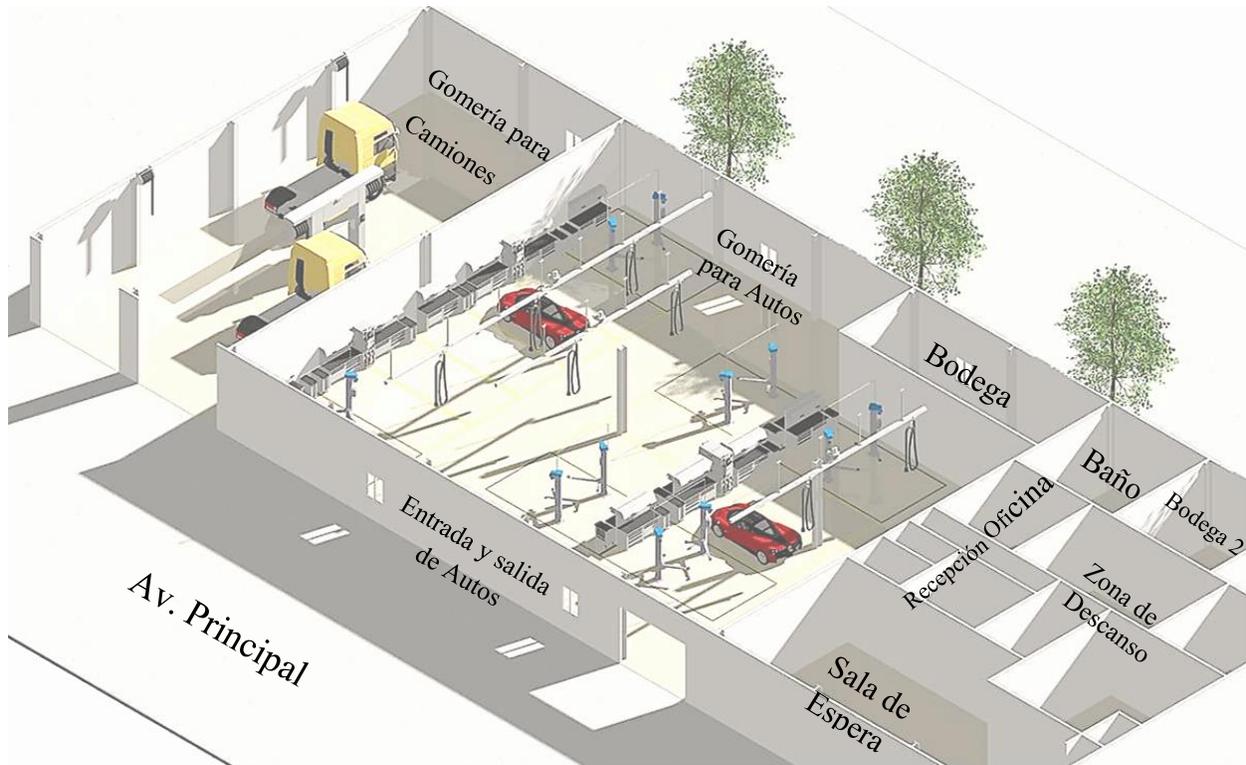
#### DISTRIBUCIÓN LAYOUT DE LA PLANTA



Fuente: Elaboración Propia

**FIGURA N° 5**

**5.4.1 Distribución de las Instalaciones de la Planta**



**Fuente:** Elaboración Propia

**5.5. Requerimientos para el Taller Gomería**

El Taller Gomería requerirá para la prestación del servicio de reparación y mantenimiento de Neumáticos de la adquisición de un Vehículo, así mismo realizará la compra de muebles y enseres, maquinaria, equipo, herramientas y materiales de escritorio necesarios para las diferentes áreas de las que se compone el taller gomería como también requerirá de los servicios básicos necesarios para su funcionamiento y de un equipo de emergencia para impedir accidentes y disminuir los riesgos existentes al interior del taller, y como el taller ofrecerá el servicio de auxilio mecánico adquirirá motocicletas para brindar este servicio

Todos estos requerimientos se describen en los siguientes párrafos:

### 5.5.1. Requerimiento de Vehículo

El taller gomería para comenzar a operar requerirá de la compra de un Vehículo dónde se procederá a la construcción de las instalaciones.

**CUADRO N° 5**  
**REQUERIMIENTO DE VEHICULO**

N°	VEHICULO	DETALLE	CANTIDADES (Unidades)	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL VEHICULO (Bs)
1		Compra del Vehículo	1	\$u\$ 2000	14000
		<b>TOTAL</b>			14000

**Fuente:** Elaboración Propia

### 5.5.2. Requerimiento De Las Operaciones Del Servicio

Para la realización del servicio de taller gomería se contará con tecnología adecuada y equipos para la comodidad de nuestros clientes, con lo que se proveerá a los concurrentes de elementos para realizar las actividades que requieran. De tal forma, para que las actividades del centro se desarrollen de manera continua, será necesario contar con los siguientes materiales que se describirán a continuación:

### 5.5.2.1 Requerimiento de Muebles y Enseres

Se requerirá de muebles y enseres tanto para el área de recepción, sala de espera para que el personal administrativo del taller gomería pueda desenvolverse adecuadamente en sus actividades diarias, los cuales se detallan de la siguiente manera en el cuadro

**CUADRO N° 6**  
**REQUERIMIENTO DE MUEBLES Y ENSERES**  
**PARA EL TALLER GOMERÍA**

N°	MUEBLES Y ENSERES	DETALLE	CANTIDAD (Unidades)	PRECIO UNITARIO (Bs)	PRECIO TOTAL (Bs)
1		Mueble de recepción	1	600	600
2		Silla Giratoria	1	500	500
3		Estante para documentos	1	250	250
4		Juego de Soga	1	2300	2300
<b>TOTAL</b>					<b>3650</b>

**Fuente:** Elaboración Propia

### 5.5.2.2. Requerimiento de Equipo

Se requerirá de ciertos equipos de computación para el área de recepción, sala de espera para que el personal administrativo pueda realizar sus labores diarias, los mismos son detallados en el Cuadro:

**CUADRO N° 7**  
**REQUERIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTACIÓN**  
**PARA EL TALLER GOMERIA**

N°	EQUIPO	DETALLE	CANTIDAD (Unidades)	PRECIO UNITARIO (Bs)	PRECIO TOTAL (Bs)
1		Lapto (Hp)	1	Bs 4.500	4500
2		Celular Xiaomi X3 Pro	1	Bs 1500	1500
3		Televisor Samsung (50 Pulgadas)	1	Bs 4200	4200
4		Impresora térmica portátil (Goojprt)	1	Bs 600	600
	<b>TOTAL</b>				<b>10800</b>

**Fuente:** Elaboración Propia

### 5.5.2.3. Requerimiento de Maquinaria

Se determinará las maquinarias, equipos y herramientas necesarios para el proyecto del Taller Gomería para ofrecer el servicio ofertado, se detallará en base a las áreas generales a implementar y los servicios especializados que se ofrecerán.

**CUADRO N° 8**  
**REQUERIMIENTO DE MAQUINARIA**  
**PARA EL TALLER DE GOMERÍA**

N°	MAQUINARIA	DETALLE	CANTIDAD (Unidades)	PRECIO UNITARIO (Bs)	PRECIO TOTAL (Bs)
1		Compresor de aire con correa (Bambozzi)	1	Bs 1400	1400
2		Balanceadora de Neumáticos	1	Bs 7000	7000
3		Abre Cubiertas Vertical Reforzado	1	1700	1700
4		Deslantzadora de neumáticos para Autos	1	Bs 7500	7500

5		Desllantadora de Neumáticos para Camiones	1	Bs 21000	21000
6		Gato Caimán hidráulico (Totaltools)	1	Bs 300	300
7		Gato Hidráulico de 20 Toneladas	1	Bs 350	350
8		Gato Hidráulico de 50 Toneladas	1	Bs 500	500
9		Alineadora de Neumáticos	1	Bs 3000	3000
10		Esmeril de Banco	1	Bs 350	350
11		Tanque para llantas Tubulares	1	Bs 700	700

12		Vulcanizadora de Cámara	1	1200	1200
13		Caballetes para vehículos (Makawa)	1	Bs 150	150
<b>TOTAL</b>					<b>45.150</b>

**Fuente:** Elaboración Propia

#### 5.5.2.4. Requerimiento de Herramientas

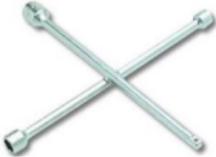
Para realizar las actividades relacionadas a la gomería se requiere de ciertas herramientas útiles para dicha labor, por lo tanto, se describe en el siguiente Cuadro:

#### CUADRO N° 9

#### REQUERIMIENTO DE HERRAMIENTAS PARA EL TALLER GOMERÍA

N°	HERRAMIENTAS	DETALLE	CANTIDAD (Unidades)	PRECIO UNITARIO (Bs)	PRECIO TOTAL (Bs)
1		Llave de Impacto Neumática Encastre 1/2" 760 NEWTON	1	Bs350	350
2		Taladro Para Camiones Grandes	1	Bs 1200	1200

3		medidor de reloj	1	Bs 150	150
---	---	------------------	---	--------	-----

4		Manguera de Presión	1	Bs 700	700
5		Amoladora Chica	1	Bs 300	300
6		Juego de llaves Allen (Uyustools)	1	Bs 70	70
7		Llave cruz para ruedas	3	Bs 40	120
8		medidor de varilla	2	Bs 30	60
<b>TOTAL</b>					<b>2950</b>

**Fuente:** Elaboración Propia

### 5.5.2.5. Requerimiento de Equipos de Emergencia

Se contar el equipo de emergencia necesario para la protección tanto del personal como de los clientes que acudan al taller se puede apreciar en el Cuadro:

### 5.5.2.6. Requerimientos de Insumos

Estos insumos son necesarios para el proceso de este servicio ya que se los adquirirá de manera continua.

**CUADRO N° 10**  
**REQUERIMIENTO DE INSUMOS**

N°	INSUMOS	DETALLE	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
1		Pomo Vipal de 1 Litro	2	Bs 100	200
2		Parche Vipal	1	Bs 60	60
3		tip top ( Parche Frio Diagonal) Kit Completo	1	Bs 500	500
4		Parche Caliente Vipal o Goma Cruda 1 kg	2	Bs 70	140
	<b>TOTAL</b>				<b>900</b>

**Fuente:** Elaboración Propia

**CUADRO N° 11**  
**REQUERIMIENTO DE SENÑALETICA Y EQUIPOS DE EMERGENCIA**

**5.5.2.7. Requerimiento De Señalética Y Equipos De Emergencia**

N°	SENALETICA Y EQUIPOS DE EMERGIAS	DETALLE	CANTIDAD (Unidades)	PRECIO UNITARIO (Bs)	PRECIO TOTAL (Bs)
1		Botiquín de primeros auxilios	1	Bs 70	70
2		Extentitor para incendios	1	120	120
<b>TOTAL</b>					<b>190</b>

**Fuente:** Elaboración Propia

### 5.5.2.8. Requerimiento de Materiales de Escritorio

Se requerirá materiales de escritorio para que el personal administrativo pueda ejecutar sus actividades en el cual se describen en el siguiente cuadro:

**CUADRO N° 12**  
**REQUERIMIENTO DE MATERIALES DE ESCRITORIO**

N°	MATERIAL DE ESCRITORIO	DETALLE	CANTIDAD (Unidades)	PRECIO UNIRTARIO (Bs)	PRECIO TOTAL (Bs)
1		Papel Bond (500 Hojas)	1	Bs 25	25
2		Rollo de papel para emitir recibos	1	Bs16	16
3		Bolígrafo Faber Castell (12 Unid.)	1	Bs 15	15
4		Cinta de Transferencia Térmica	1	Bs 30	30
5		Porta Block	2	Bs 15	30
<b>TOTAL</b>					<b>116</b>

**Fuente:** Elaboración Propia

### 5.5.2.9. Requerimiento de la Indumentaria de Trabajo

Incluir un vestuario de trabajo adecuado en una empresa permite construir una imagen profesional, distintiva y de confianza a cada trabajador, es por ello que el Taller Gomería proporcionará al personal de trabajo la indumentaria adecuada para que puedan ejercer su labor de manera cómoda y segura los cuales se detalla en el siguiente cuadro:

**CUADRO N° 13**  
**REQUERIMIENTO DE INDUMENTARIA**

N°	INDUMENTARIA	DETALLE	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
1		Pomo Vival de 1 Litro	2	Bs 100	200
2		Botas de Trabajo	3	180	540
	<b>TOTAL</b>				<b>740</b>

**Fuente:** Elaboración Propia

### 5.5.2.10. Requerimiento de Servicios Básicos

Los diferentes servicios básicos serán cancelados de acuerdo al consumo y a las tarifas establecidas por nuestros proveedores directos.

**CUADRO N° 14**

#### **REQUERIMIENTO DE SERVICIOS BÁSICOS**

<b>N°</b>	<b>Servicios Básicos</b>	<b>Pago mensual mínimo (Bs)</b>	<b>Pago anual (Bs)</b>
1	Energía Eléctrica	200	2400
2	Agua Potable	80	960
3	Wifi Tigo	160	1920
	<b>TOTAL</b>		<b>5280</b>

**Fuente:** Elaboración Propia

### 5.6. Determinación De La Capacidad Productiva Del Taller Gomería

Para determinar la capacidad de operación del servicio del Taller Gomería en la ciudad de Tarija se toma en cuenta las horas hombres que está en función a la cantidad de personas que participen en el proceso de la prestación del servicio, para ello se tomó en cuenta el espacio disponible en la infraestructura del taller gomería y el tiempo promedio requeridos para prestar algún determinado tipo de servicio tomando en cuenta que los horarios de atención son de 8:00 am a 12:00 pm en el turno de la mañana y de 14:00 pm a 18:00 pm en el turno de la tarde.

**CUADRO N° 15**

**DETERMINACIÓN DE LA CAPACIDAD INSTALADA DEL TALLER GOMERIA**

SERVICIO PRESTADO	TIEMPO PROMEDIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO (Horas)	HORAS DE TRABAJO AL DÍA	VEHÍCULOS A REPARARSE PROMEDIO POR DÍA	CAPACIDAD MÁXIMA		
				DIA	MES	AÑO
Servicio de Gomería	1	8	27	28	756	9072
<b>TOTAL</b>				<b>28</b>	<b>756</b>	<b>9072</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

El taller gomería para prestar el servicio de reparación de vehículos al según las necesidades podrá prestar sus servicios a 756 vehículos de manera mensual y a 9072 vehículos de manera anual.

**5.6.1 Plan de Producción**

**1. Capacidad de Prestación de Servicio**

Días al mes **28** \* **27** vehículos al día = **756** vehículos lavados al mes.

**756\*12** anual = **9072** vehículos capacidad de servicio anual.

**2. Horas Disponibles a Trabajar**

**8** horas al día x **28** días = **224** \***12** anual =**2688** horas disponibles.

## CUADRO N° 16

### PROYECCIÓN DE LOS SERVICIOS PARA CINCO AÑOS

Tasa de crecimiento del parque automotor	5.50%					
DETALLE	UNIDAD DE MEDIA	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
PRODUCCION	Vehiculo/Año	9570.96	10097.3628	10097.3628	10097.3628	10097.363

**Fuente:** Elaboración propia

**CAPITULO VI**

**NATURALEZA DEL NEGOCIO**

## **NATURALEZA DEL NEGOCIO**

### **6.1. DESCRIPCIÓN DE LA IDEA DE NEGOCIO**

El plan de negocio que se desarrollará para el emprendimiento de un taller de gomería para vehículos en la ciudad de Tarija, para generar experiencias y relaciones a largo plazo con los clientes, se buscará dejar el modelo tradicional enfocado en un sistema transaccional entre el cliente y la empresa, dándole distintas opciones de integración con la finalidad de desarrollar un interés e involucramiento con la empresa.

### **6.2. NOMBRE DE LA EMPRESA**

La nueva empresa de taller gomería vehículo a crear, llevara el nombre de “**TALLER OF TIRES S.R.L**”. Cuya actividad principal será ofrecer un servicio para aquellas personas que poseen un vehículo en la ciudad de Tarija.

### **6.3. TIPO DE EMPRESA**

TALLER OF TIRES S.R.L. se identificará como una sociedad de responsabilidad limitada estipulada en el código de comercio (Art 195 al 216) la cual se constituirá por dos socios los cuales serán responsables de las obligaciones sociales de la empresa según el monto de sus aportes de capital sean distintos o de igual valor y sus responsabilidades estarán limitadas exclusivamente al capital aportado por cada socio.

## **6.4. TAMAÑO DE LA EMPRESA**

TALLER OF TIRES S.R.L. entra en la clasificación de servicios con fines de lucro, por sus características se la puede clasificar como una microempresa por el número de trabajadores y la inversión del proyecto.

## **6.5. GESTIÓN EMPRESARIAL**

### **6.5.1 Visión**

Ser reconocidos a nivel departamental, como uno de los mejores talleres de gomería del departamento, por la calidad de nuestros servicios, competitividad de nuestro personal, infraestructura y por estar a la vanguardia en tecnología avanzada.

### **6.5.2. Misión**

Conservar los neumáticos de los vehículos de nuestros clientes en un estado de operación eficiente y seguro, superando las expectativas de nuestros consumidores en el menor tiempo posible. Para nosotros usted y su vehículo es lo más importante.

### **6.5.3. Valores de la Empresa**

**Compromiso:** Cumpliendo en tiempo y forma con las expectativas de nuestros clientes.

**Honestidad:** Garantizando la buena calidad del trabajo, así como las refacciones utilizadas.

**Respeto:** Conduciéndonos de una manera equitativa y respetuosa ante nuestros semejantes.

**Lealtad:** Guiándonos de manera fiel ante nuestros socios comerciales, empleados y accionistas.

**Responsabilidad:** Ser responsable adquiriendo conciencia de las decisiones que se toma durante la jornada laboral, esta responsabilidad es tanto interna como externa: hacia los propios trabajadores y hacia los clientes.

## **6.6. Objetivos Estratégicos de la Empresa**

### **6.6.1. Objetivo General de la Empresa**

- Ser un negocio reconocido por brindar servicios que logren dar soluciones a los requerimientos de los clientes, confiabilidad y rápida entrega, alcanzando nuestro mayor desempeño en la realización del trabajo y satisfacción del cliente.

### **6.6.2. Objetivos Específicos de la Empresa**

- Recuperar económicamente la inversión en un plazo establecido de 5 años.
- Ser líderes en el mercado a través de la innovación, y constantes capacitaciones al personal.
- Conocer opiniones, expectativas y sugerencias de cada uno de nuestros clientes para mejorar el servicio la empresa.
- Realizar convenios con diferentes sindicatos de transporte público.

## **6.7. UBICACIÓN DE LA EMPRESA**

El taller de gomería estará ubicado en el Barrio torrecillas en la carretera panamericana, se eligió esta ubicación debido a un análisis tomando en cuenta a la fácil accesibilidad que tendrán los

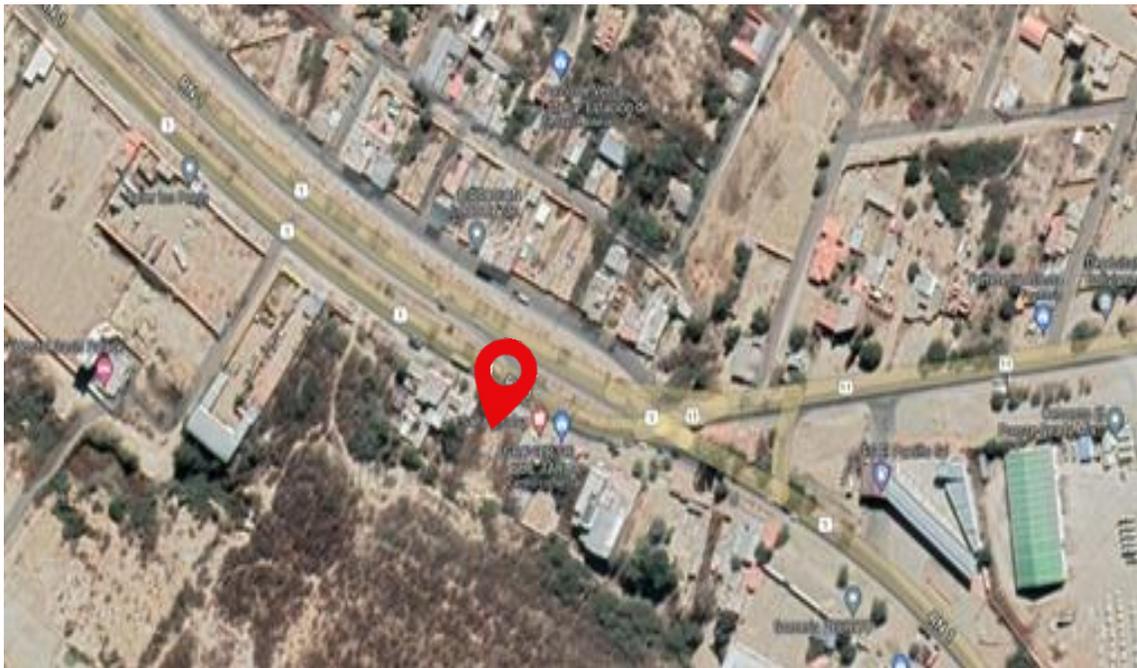
usuarios para ser atendidos, por otra parte, también se tomó en cuenta el constante movimiento de vehículos tanto de transporte publico particular, liviano y pesado.

### **6.7.1 Macro Localización**

La macro localización tiene como propósito encontrar una ubicación ventajosa cubriendo las exigencias y requerimientos para la empresa. Por ello el taller de gomería “TALLER OF TIRES” estará ubicado en el departamento de Tarija provincia Cercado:

**FIGURA N° 6**

### **MACRO-LOCALIZACION: CIUDAD DE TARIJA**



**FUENTE: Google Maps**

**CAPITULO VII**  
**PLAN DE RECURSOS HUMANOS**

## **7. PLAN DE RECURSOS HUMANOS**

El presente capítulo indica el talento humano requerido como también los requisitos de funcionamiento que debe cumplir la empresa de Taller Gomería de vehículos para el desarrollo de todas las actividades del servicio, de igual manera se especificara su estructura organizacional, así como la asignación salarial correspondiente.

### **7.1. Objetivos Del Área De Recursos Humanos**

#### **8.1.1. Objetivo General**

Diseñar un ambiente donde el personal cumpla con el logro de los objetivos del área al que sea asignado para el cumplimiento a cabalidad de todas sus funciones y del reglamento.

#### **8.1.2. Objetivos Específicos**

- Reclutar personal eficiente en las diferentes áreas operativas
- Desarrollar una planilla de sueldos y salarios para conocer cuánto se les debe pagar por año a cada trabajador.
- Identificar los cargos necesarios para la empresa, sus principales actividades y competencias necesarias para llevarlas a cabo.
- Fijar los principales lineamientos sobre la estructura legal y organizativa de la empresa.
- Elaborar el manual de funciones para cada área y puesto de trabajo que se requiera en Taller Gomería.
- Lograr un buen ambiente de trabajo, compromiso y confianza, para que los trabajadores se sientan parte de la empresa y cumplan sus objetivos individuales de trabajo y por ende los objetivos organizacionales

## **8.2. ASPECTOS LEGALES PARA LA FORMALIZACIÓN DE LA EMPRESA**

Los aspectos legales de una empresa se refieren a todos los tramites, procesos y documentos de orden legal necesarios para que la empresa pueda operar en el mercado sin impedimentos, entre estos se encuentran:

### **7.2.1. Figura Jurídica**

La instalación un centro de un Taller Gomería se constituirá bajo la figura de Sociedad de Responsabilidad Limitada (S.R.L.) que tiene su base jurídica en el código de comercio. Donde los propietarios o accionistas obtienen las utilidades del servicio, pero tienen una responsabilidad limitada sobre una posible deuda que pueda tener la empresa.

La sociedad de responsabilidad limitada estará conformada por socios, el cual el capital social estará dividido en cuotas iguales, si se requiere un aumento del capital se determinará en asamblea de socios, el taller gomeria deberá cumplir con ciertos requisitos y trámites, tales son:

### **7.2.2. SEPREC**

Para constituir el servicio como una empresa, se tiene que registrar en la dirección general de registro de comercio SEPREC. En el cual deberá proseguir con los siguientes requisitos establecidos:

#### **Requisitos Para el Registro:**

1. Formulario virtual de solicitud de inscripción con carácter de declaración jurada, debidamente llenado y firmado por el representante legal. Para llenar debe ingresar a [www.miempresa.gob.bo](http://www.miempresa.gob.bo). (Formulario de Control de Homonimia y Reserva de Nombre, Razón Social o Denominación).

2. Testimonio de escritura pública de constitución social, en original o fotocopia legalizada legible. El mencionado instrumento debe contener los aspectos previstos en el Art. 127 del Código de Comercio y adecuarse a las normas correspondientes al tipo societario respectivo establecidas en el mismo cuerpo normativo.
3. Publicación del testimonio de constitución en la gaceta electrónica del registro de comercio a [www.gacetadecomercio.gob.bo](http://www.gacetadecomercio.gob.bo).
4. Testimonio de poder de representante legal original o fotocopia legalizada legible, para el caso en el que la escritura pública de constitución no determine el nombramiento mismo. No se requiere la inclusión del acta de asamblea en el mismo

Las tarifas calculadas para inscribir una S.R.L. en Seprec son los siguientes:

Arancel de inscripción de una S.R.L./Soc. Colectiva y en Comandita Simple: Bs. 455.- (Cuatrocientos Cincuenta y Cinco 00/100 bolivianos).

Publicación de la escritura pública de constitución social en el Portal de la Gaceta de Comercio para una S.R.L: Bs. 192,00.- (Ciento Noventa y Dos 00/100 bolivianos).

### **8.2.3. Servicio de Impuestos Nacionales**

Se deberá realizar la inscripción al Servicio de Impuestos Nacionales (SIN). Con el objetivo de obtener un Número de Identificación Tributaria (NIT), con lo que la empresa realizará los pagos tributarios bajo el régimen general. La inscripción no tendrá ningún costo y los requisitos exigidos por esta entidad son los siguientes:

### **Requisitos para el Registro:**

- Testimonio de la Escritura de la Constitución de la Sociedad (original y fotocopia).
- Factura o aviso de cobranza de consumo de energía eléctrica que acredite el domicilio donde se realizará su actividad, no es la misma que la consignada en el Documento de Identidad) y Habitual del Representante Legal cuya fecha de emisión no tenga una antigüedad mayor a 60 días calendario (Para la inscripción de domicilios de zonas fronterizas y áreas rurales, podrá tener una antigüedad de 180 días posteriores a la fecha de emisión.) a la fecha de inscripción.
- Poder que acredite al representante legal (original y fotocopia).
- Factura o aviso de luz del domicilio del representante legal.
- Cédula de identidad del representante legal (original y fotocopia)
- Croquis del domicilio fiscal y particular del representante legal (original y fotocopia)

#### **8.2.4. Gobierno Autónomo Municipal de Tarija (GAMT)**

Los requisitos para la obtención de la licencia de funcionamiento de parte del Gobierno Autónomo Municipal de Tarija para la empresa estarán en el marco del sector industrial, serán los siguientes:

- Formulario de Inspección (Declaración Jurada), comprar en caja (20 Bs.)
- Fotocopia de la Cédula de Identidad del propietario y/o representante legal (Actualizado).
- Fotocopia del Poder Notariado para el representante legal (Personas Jurídicas). →  
Testimonio de Constitución de sociedad (Personas Jurídicas).

- Autorización del departamento de Tráfico y Transporte para la señalización de entradas y salidas de vehículos (Posta Municipal).
- Informe Técnico para Talleres Mecánicos de Equipo liviano, gomería y otros similares, emitido por la Dirección de Medio Ambiente del Municipio (Barrio Bartolomé Attard-Centro de capacitación).

La renovación de la licencia de funcionamiento tendrá una vigencia de dos años, el contribuyente deberá renovar la respectiva Licencia de Funcionamiento cumpliendo con todos los requisitos conforme la actividad económica que realiza, también se deberá pagar una Patente de Funcionamiento de manera anual.

#### **7.2.5. Dirección de Medio Ambiente**

- Hay que tener en cuenta que los talleres de vehículos son negocios que trabajan con maquinaria o sustancias potencialmente peligrosas, por lo que también habrá que tener en cuenta los permisos medioambientales o en relación al tratamiento de residuos, es por ello que la Dirección de Medio Ambiente es la encargada de emitir el Informe Técnico para Talleres Mecánicos de Equipo liviano, gomería y otros similares, emitido por la Dirección de Medio Ambiente del Municipio de Tarija, los requisitos mínimos para el cumplimiento de la ordenanza municipal 011/2013 para la emisión de licencias de funcionamiento son:
  - Equipos de protección personal / uniformes.
  - Botiquín de primeros auxilios.
  - Extintor.
  - Manejo de residuos sólidos.
  - Señalización.

Una vez que el taller goberaría cumpla con todos estos requisitos, la Dirección de Medio Ambiente será la encargada de inspeccionar el lugar para que funcione correctamente con todas las medidas de seguridad exigidas para la emisión de la licencia de funcionamiento.

#### **7.2.6. Caja Nacional de Salud**

La empresa deberá afiliar a sus trabajadores a la Caja Nacional de Salud (CNS) para cumplir con las normas sociales vigentes a ley para que su personal acuda en caso de enfermedades y accidentes comunes que no necesariamente tienen relación con la actividad laboral ni las condiciones de trabajo.

#### **Entregar el folder con los siguientes requisitos:**

- Formulario AVC-01
- Formulario AVC-02
- Formulario RCI-1A
- Balance de Apertura.
- Fotocopia del NIT.
- Planillas de sueldos en 5 ejemplares.
- Fotocopia de Carnet de Identidad del representante legal o propietario.
- Licencia de funcionamiento de Seprec o del GAMT.
- Fotocopia de servicios básicos de Agua o Luz del domicilio de la empresa.
- Croquis de domicilio.

### **Requisitos para la afiliación del trabajador:**

- Formulario AVC-04 correctamente llenado, sellado y firmado por el Empleador.
- Formulario AVC-05 (sin llenar).
- Certificado de Nacimiento Original.
- Fotocopia de Cédula de Identidad.
- Última Boleta de Pago o Planilla de Salarios o Contrato de Trabajo
- Examen Pre-Ocupacional (Favor llenar con máquina de escribir o computadora).

### **7.2.7 Administración de Fondos de Pensiones**

Administradora de fondos de pensiones Las Administradoras de Fondos de Pensiones son las encargadas de administrar los recursos de los trabajadores cuando los mismos lleguen a una edad avanzada, tiene como propósito registrar al Seguro Social Obligatorio de largo plazo - SSO para el bienestar de sus empleados con pensiones justas y dignas. Los requisitos para el aseguramiento y registro en el Sistema Integral de Pensiones – SIP son los siguientes:

#### **Registro de empresas S.R.L./S.A.:**

- Formulario de Inscripción del Empleador (Se entrega en la AFP)
- Fotocopia del documento de identidad del Representante Legal. .
- Fotocopia del Poder del Representante Legal. – Fotocopia de la Certificación Electrónica del NIT.
- Fotocopia de Seprec.
- Croquis de la ubicación de la empresa - google map (Opcional).
- Sello de la Empresa.

### **Procedimiento de Registro al SIP de una Persona Dependiente:**

- Las personas dependientes deben registrarse en una sola AFP en un plazo máximo de 10 días de iniciada su relación laboral.
- El trabajador dependiente debe llenar y firmar en conjunto con su Empleador y el promotor de la AFP, el Formulario de Registro, el mismo que no debe tener tachaduras, ni enmendaduras.
- Debe llenar el Formulario de Declaración de Derechohabientes.
- Adjuntar copia del documento de identidad tanto de él (ella), así como de sus Derechohabientes.

### **7.2.8. Ministerio de Trabajo**

Todas las empresas de Bolivia, que cuenten con uno o más trabajadoras y/o trabajadores, deben inscribirse en el Registro Obligatorio de Empleadores a cargo del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social para obtener el Certificado de Inscripción en el Registro Obligatorio de Empleadores, el trámite se lo realiza a través de la Oficina virtual de Trámites y para emplear el sistema se requiere:

- Contar con conexión a Internet.
- Tener una cuenta de correo electrónico.
- Contar con NIT, para ingresar a la plataforma debe emplear los datos del NIT, usuario y contraseña otorgados por el Servicio Nacional de Impuestos.
- Para el caso de las empresas contar con Matrícula de Comercio (inscripción en Seprec).

El costo del trámite es gratuito y de manera inmediata, en donde el empleador debe realizar la llenando los datos solicitados por el sistema, después el jefe Departamental correspondiente

realizará la firma digital del certificado, y finalmente el empleador recibirá el documento firmado a través de correo electrónico y por el sistema, no es necesario que visite oficinas del Ministerio.

### **7.3. Estructura Organizacional (Organigrama).**

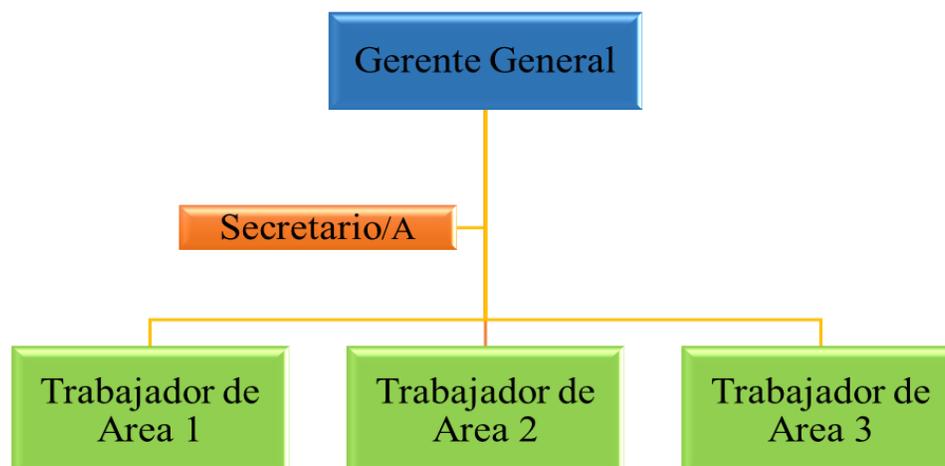
El desempeño exitoso del personal en la empresa no solamente depende de las habilidades, destrezas, sino principalmente de la motivación, comunicación y puestos adecuados, los cuales causen satisfacción en la ejecución de sus tareas. Es por tal razón el diseño de la estructura organizativa de la empresa de “Taller OF TIRE S.R.L”

#### **7.3.1. Tipo De Estructura Organizacional**

La estructura organizacional propuesta para la empresa Taller OF TIRE S.R.L. será una estructura formal de tipo lineal, que se caracteriza por ser rápida, flexible, de mantenimiento de bajo costos y su contabilidad es clara; además la relación entre superiores y subordinados es cercana, por lo que la toma de decisiones se hace ágil.

#### **7.3.2. Organigrama de la Empresa**

**GRAFICO N° 28**



En el gráfico anterior podemos identificar claramente tres niveles: el nivel donde se toma las decisiones de la empresa, representado por Gerente a cargo de un normal desempeño del servicio, un segundo nivel denominado la secretaria/o quien estará a cargo de optimizar al máximo la capacidad de prestación del servicio y finalmente el nivel operativo dentro del cual están 3 operarios hombres.

#### **7.4. Manual De Funciones De Puestos De Trabajo**

La descripción de los puestos, tiene como finalidad organizar la entidad hacia el cumplimiento tanto de su misión como de sus objetivos y atribuciones. A continuación, se presenta la descripción de cada puesto.

## CUADRO N° 17 MANUAL DE FUNCIONES GERENTE GENERAL

		<b>IDENTIFICACION DEL CARGO</b>	
<b>CARGO:</b>	Gerente General	<b>NIVEL GERARQUICO</b>	Estratégico
<b>RECIBE AUTIRIDAD:</b>	Directorio		
<b>OTORGA AUTORIDAD</b>	Secretaria Y A Todo El Personal En General	<b>NIVEL GERARQUICO</b>	Funcional Y Operacional
<b>OBJETIVOS</b>			
Liderar la gestión estratégica; dirigiendo y coordinando con las distintas áreas y puestos de trabajo de la empresa para asegurar la rentabilidad, competitividad, continuidad y sustentabilidad de la empresa, cumpliendo con las normas y reglamentos vigentes establecidos.			
<b>FUNCIONES ESPECIFICAS:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar a los inversionistas el estado y la situación de cómo se encuentra la empresa.</li> <li>• Encargarse del área de recursos humanos.</li> <li>• Liderar la formulación y la aplicación de planes estratégicos.</li> <li>• Diseñar modelos estratégicos para superar siempre la competencia.</li> </ul>			
<b>REQUISITOS</b>			
<b>Edad:</b> 30 a 45 años			
<b>Sexo:</b> Ambos			
<b>Estudios:</b> Licenciatura en administración de empresas o cursos inferiores.			
<b>Experiencia:</b> 2 años después de haberse titulado en licenciatura.			
<b>Habilidad:</b> Trabajo en equipo, emprendedor/a.			
<b>Pág. 1 de 1</b>			

**Fuente:** Elaboración propia.

**CUADRO N ° 18 MANUAL DE FUNCIONES SECRETARIO/A**

		<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>CARGO:</b>	Secretaria/o	<b>NIVEL GERARQUICO</b>	Gerencia extrema
<b>RECIBE AUTORIDAD:</b>	Gerente general	<b>NIVEL GERARQUICO</b>	<b>Estratégico</b>
<b>OTORGA AUTORIDAD</b>	Trabajadores de diferentes áreas	<b>NIVEL GERARQUICO</b>	Área operativa
<b>OBJETIVOS</b>			
<p>El o la secretaria que trabajará en la empresa será externa. Y se dedicara al manejo e interpretación de toda la información de la empresa, con la finalidad de dar informes a la gerencia y terceros, para análisis y toma de decisiones.</p>			
<b>FUNCIONES ESPECIFICAS:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear estados financieros, para el análisis y evaluar pérdidas y ganancias.</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar y controlar todo tipo de documentación, para reforzar la credibilidad de tipo de información de la empresa.</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear nóminas y cronograma de actividades.</li> </ul>			
<b>REQUISITOS</b>			
<b>Edad:</b> 25 a 45 años			
<b>Sexo:</b> Ambos			
<b>Estudios:</b> Al menos secretariado y Auxiliar contable.			
<b>Experiencia:</b> 2 años después de haberse graduado.			
<b>Habilidad:</b> Buena comunicación oral y escrita, comprensión lógica, trabajo en equipo, trabajo bajo presión.			
<b>Pág. 2 de 2</b>			

**Fuente:** Elaboración propia.

**CUADRO N° 19 MANUAL DE FUNCIONES DE TRABAJADORES DE AREA**

		<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>CARGO:</b>	Trabajador del Área	<b>NIVEL GERARQUICO</b>	Operativo
<b>RECIBE AUTIRIDAD:</b>	Gerente General	<b>NIVEL GERARQUICO</b>	Estratégico
<b>OTORGA AUTORIDAD</b>	Operarios	<b>NIVEL GERARQUICO</b>	Operativo
<b>OBJETIVOS</b>			
<p align="center">Efectuar las labores de recepción, coordinación y supervisión de la calidad de los trabajos comprometidos en el taller, garantizándole al cliente que la empresa, garantizándole al cliente que la empresa le brindara un excelente servicio prestado.</p>			
<b>FUNCIONES ESPECIFICAS:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción del vehículo que ingresa a la gomería, tomando nota detallada de que servicio requiere el cliente.</li> <li>• Coordinar y determinar el servicio que requiere el cliente y asignar un trabajador para que realice el mantenimiento.</li> </ul>			
<b>REQUISITOS</b>			
<b>Edad:</b> 18 a 50 años			
<b>Sexo:</b> Ambos			
<b>Estudios:</b> Experiencia laboral en un taller de gomería.			
<b>Experiencia:</b> 2 años de experiencia.			
<b>Habilidad:</b> Trabajo en equipo, conocimiento en manipuleo de maquinaria de la empresa.			
<b>Pág. 3 de 3</b>			

**Fuente:** Elaboración propia.

## 7.5. Señalización

Dentro del taller surgen inevitablemente situaciones de riesgo, que pueden minimizarse en gran medida a través de una buena señalización.

GRAFICO N° 29



Fuente: Imágenes Google

### Señales de Salvamento:

su objetivo es guiar al trabajador para que encuentre con facilidad los elementos de seguridad necesarios en un incidente concreto. Tienen el símbolo blanco sobre fondo verde o rojo y son cuadradas o rectangulares.

GRÁFICO N°30



Fuente: Imágenes Google

### Señales de Obligación:

son redondas, con fondo azul y pictograma blanco. Su función principal es informar de la necesidad de utilizar determinadas protecciones para realizar algunas labores. Las que obligan el uso de protectores para cabeza, manos, oídos, vista o vías respiratorias son un buen ejemplo de señales de obligación.

GRÁFICO N°31



Fuente: Imágenes Google

**Peligro:**

avisan del peligro que implica la utilización de alguna herramienta o de algunas sustancias. Tienen las figuras y los bordes de color negro, el fondo de color amarillo y las formas son triangulares.

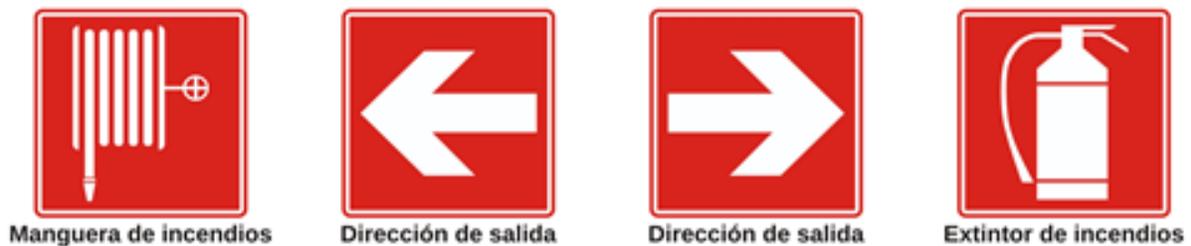
**GRÁFICO N° 32**



**Fuente:** Imágenes Google

**Auxilio:** proporcionan información acerca de los equipos de auxilio. Tienen las figuras de color blanco, los fondos de color rojo las primeras y verde las segundas. Las formas son:

**GRÁFICO N° 33**



**Fuente:** Imágenes Google

# **CAPITULO VIII**

## **PLAN FINANCIERO**

## **8. PLAN FINANCIERO**

El plan financiero es una parte importante del plan de negocio, reúne información de cada uno de los planes de las áreas funcionales de la empresa cuantifica en unidades monetarias. Para determinar la viabilidad económica y financiera del taller gomería se realizará un flujo de caja o fondos para calcular en base a ese flujo de caja los indicadores financieros de rentabilidad como ser el Valor Actual Neto (VAN), Tasa Interna de Retorno (TIR), el Periodo de Recuperación de la Inversión (PRI) y el Beneficio Costo (B/C) que puede generar un proyecto de inversión.

### **8.1. Objetivo General**

Determinar la viabilidad económica y financiera del taller gomería a través de indicadores financieros.

#### **8.1.1. Objetivos Específicos**

- Determinar la inversión requerida para el plan de negocio, las fuentes de financiamiento.
- Aplicar los métodos para la evaluación de inversiones en la práctica.
- Formular proyecciones de ingresos, que reflejen las previsiones de resultados financieros y que de alguna manera van a determinar la viabilidad del proyecto.
- Determinar la rentabilidad mediante el análisis de los indicadores como el VAN, TIR, Beneficio costo y el periodo de recuperación de inversión

### **8.2. Capital de Inversión**

El capital de inversión son aquellos requerimientos de inversión, como la compra o ampliación de infraestructura, adquisición de nueva tecnología en cuanto a maquinaria y equipamiento.

### 8.2.1. Inversión en Activos Fijos

Para calcular la inversión fija se tomará en cuenta, todos los costos de inversión tangible de igual manera se tomarán que se requiere para el proceso del servicio de Taller Gomería estos se encuentran asociados con las cuentas de Maquinaria, Equipos, Muebles y Enseres y Equipo de Computación.

**CUADRO N° 20**

<b>INVERSION TOTAL EN ACTIVOS FIJOS</b>		
<b>N°</b>	<b>ACTIVOS FIJOS</b>	<b>TOTAL (Bs)</b>
1	Vehículo	14000
2	Muebles y enseres	3450
3	Equipo de computación	4100
4	Maquinaria y Equipo	22,800.00
5	Herramientas	4,005.00
	<b>TOTAL INVERSIÓN REQUERIDA</b>	<b>48,355.00</b>

**Fuente:** Elaboración Propia

El total de la inversión en activos fijos para el taller gomería asciende a Bs 48,355.00. los cuales se encuentran distribuidas en, motocicleta, muebles y enseres, equipo de computación, maquina y herramientas como se puede apreciar en el Cuadro.

### 8.2.1.1. Inversión en Maquinaria y Equipo

**CUADRO N° 21**

<b>INVERSION EN MAQUINARIA Y EQUIPO</b>				
<b>N°</b>	<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD (Unidades)</b>	<b>PRECIO UNITARIO (Bs)</b>	<b>PRECIO TOTAL (Bs)</b>
1	Compresor de aire con correa (Bambozzi)	1	Bs1,400	1,400.00
2	Balanceadora de Neumáticos	1	Bs6,000	6,000.00
3	Abre Cubiertas Vertical Reforzado	1	1700	1,700.00
4	Desllantadora de neumáticos para Autos	1	Bs7,500	7,500.00
6	Gato Caimán hidráulico (Totaltools)	1	Bs300	300.00
8	Gato Hidráulico de 50 Toneladas	1	Bs500	500.00
9	Alineadora de Neumáticos	1	Bs3,000	3,000.00
10	Esmeril de Banco	1	Bs350	350.00
11	Tanque para llantas Tubulares	1	Bs700	700.00
12	Vulcanizadora de Cámara	1	1200	1,200.00
13	Caballetes para vehículos (Makawa)	1	Bs150	150.00
	<b>TOTAL</b>			<b>22,800.00</b>

**Fuente:** Elaboración Propia

La inversión total que requiere el taller Gomería en maquinaria para el área de reparación de las que se compone el taller asciende a 22,800.00 Bs.

### 8.2.1.2. Inversión en Muebles y Enseres

**CUADRO N° 22**

<b>INVERSION EN MUEBLES Y ENSERES</b>				
<b>N°</b>	<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD (Unidades)</b>	<b>PRECIO UNITARIO (Bs)</b>	<b>PRECIO TOTAL (Bs)</b>
1	Mueble de recepcion	1	600	600
2	Silla giratoria	1	350	350
3	Estante para documentos	1	200	200
4	Juego de sofa	4	2300	2300
	<b>TOTAL</b>			<b>3450</b>

**Fuente:** Elaboración Propia

El taller gomería requiere realizar inversiones en mobiliario necesarios para el equipamiento del área de recepción, la sala de espera, el cual tiene una inversión total de 3.450 Bs.

### 8.2.1.3. Inversión en Equipo de Computación

CUADRO N° 23

INVERSION EN EQUIPOS DE COMPUTACION (Bs)				
N°	DETALLE	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL (BS)
1	Laptop (hp)	1	2500	2500
2	Celular Xiami X3 Pro	1	1000	1000
4	Impresora Termica portatiles (goojprt)	1	600	600
<b>TOTAL</b>				<b>4100</b>

**Fuente:** Elaboración Propia

Para que el personal administrativo pueda realizar sus actividades con normalidad, el taller gomería requiere realizar inversiones en equipos de computación, el total de la inversión en este tipo de activos fijos asciende 4100 Bs.

#### 8.2.1.4. Inversión en Herramientas

CUADRO N° 24

INERSION EN HERRAMIENTAS (Bs)				
N°	DETALLE	CANTIDAD (Unidades)	PRECIO UNITARIO (Bs)	PRECIO TOTAL (Bs)
1	Llave de Impacto Neumática Encastre 1/2" 760 NEWTON	1	350	350.00
2	Taladro Para Camiones Grandes	1	1200	1,200.00
3	medidor de reloj	1	150	150.00
4	Manguera de Presion	1	700	700.00
5	Amoladora Chica	1	300	300.00
6	Pomo Vipal de 1 Litro	2	200	200.00
7	Parche Vipal	1	60	60.00
8	tip top ( Parche Frio Diagonal) Kit Completo	1	500	500.00
9	Parche Caliente Vipal o Goma Cruda 1 kg	2	140	140.00
10	Estuche de llaves combinadas (Tramontina)	1	155	155.00
11	Juego de llaves Allen (Uyustools)	1	70	70.00
	Llave cruz para ruedas	3	40	120.00
12	Medidor de varilla	2	60	60.00
	<b>TOTAL</b>			<b>4,005.00</b>

Fuente: Elaboración Propia

El taller gomería requerirá de herramientas de trabajo necesarios para brindar los servicios de reparación mecánica automotriz que serán utilizados por los mecánicos de cada área de trabajo para el desarrollo de sus actividades, para el área de gomería se requiere de una inversión total de 4005 Bs. en herramienta.

### 8.9.2.2. Inversión Diferida

CUADRO N° 25

INVERSION DIFERIDA		
N°	INVERSION DIFERIDA	TOTAL (Bs)
1	SEPREC	647
2	Servicio Nacional de Impuestos	0
3	Gobierno Autonomo Municipal de Tarija ( GAMT)	20
0	Direccion de Medio Ambiente	0
5	Caja Nacional de Salud	13
6	Administracion de Fondos de Pensiones	0
7	Ministerio de Trabajo	0
<b>TOTAL INVERSIÓN REQUERIDA</b>		<b>680</b>

**Fuente:** Elaboración Propia

Este tipo de inversión se refiere a las inversiones en activos intangibles, los cuales se realizan sobre activos constituidos por los servicios o derechos adquiridos necesarios para la puesta en marcha del negocio, los cuales no están sujetos a desgastes físicos debido a su intangibilidad, tal es el caso de los gastos de organización los cuales ascienden a 608 Bs.

### 8.2.3. Inversión en Capital de Trabajo

CUADRO N° 26

INVERSION EN CAPITAL DE TRABAJO (Bs.)			
Detalle	Costo por Mes Bs.	Cantidad de Meses	Inversión Total Bs.
Instalaciones	2,752.0	12	33,024
Sueldos	12,050.00	12	144,600.00
Costos Variables de Fabricación	1,870	12	22,440.00
Gastos de Administracion	116.00	1	116.00
<b>TOTAL</b>	<b>16,788.0</b>		<b>200,180.00</b>

**Fuente:** Elaboración Propia

Se entiende por capital de trabajo a la cantidad necesaria de recursos con los que una empresa puede contar a corto plazo para dar inicio a sus operaciones con normalidad, por ello, el taller gomería considerará como capital de trabajo a los sueldos y salarios, servicios básicos, gastos administrativos para el primer mes de funcionamiento del taller, esta cantidad de recursos o fondo de maniobra asciende a 49.9056 Bs. los mismos se detallan en el Cuadro.

Cabe recalcar que para el cálculo de los sueldos y salarios considerados en el capital de trabajo se tomó en cuenta los beneficios sociales tanto laborales como patronales que percibe el trabajador y que la empresa debe hacer frente para actuar conforme a la normativa laboral en todo su ciclo de funcionamiento.

### 8.2.3.1. Costo de Instalaciones

**CUADRO N° 27**

<b>COSTO DE SERVICIOS BASICOS, ALQ, Y OTROS GASTOS</b>			
<b>N°</b>	<b>Servicios Básicos ,Alquileres y Otros Gastos.</b>	<b>Pago mensual mínimo (Bs)</b>	<b>Pago anual (Bs)</b>
1	Alquileres	2,500	30,000
2	Agua Potable	80	960
	Uniforme de Trabajo	0	200
	Jabon Liquido	12	144
3	Wifi Tigo	160	1,920
	<b>TOTAL</b>	<b>2,752</b>	<b>33,224</b>

**Fuente:** Elaboración Propia

Los costos de instalación son importantes para determinar la inversión en el capital de trabajo ya que encontramos el alquiler del lugar en donde va a funcionar la empresa como así también los servicios básicos y algunos gastos que se va a necesitar de manera mensual dentro de la organización

### 8.2.3.2. Costos en Sueldos

**CUADRO N° 28**

SUELDOS (Bs)						
FUNCIONARIO	CANTIDAD	HABER BASICO MENSUAL	APORTES LABORALE S 12,71%	HABER BASICO ANUAL	LIQUIDO PAGABLE MESUAL	LIQUIDO PAGABLE ANUAL
Gerente Greneral	1	3000	381.3	36000	2618.7	31424.4
Secretaría	1	2300	292.33	27600	2007.67	24092.04
Trabajador de Area 1	1	2250	285.975	27000	1964.025	23568.3
Trabajador de Area 2	1	2250	285.975	27000	1964.025	23568.3
Trabajador de Area 3	1	2250	285.975	27000	1964.025	23568.3
<b>TOTAL</b>		<b>12050</b>	<b>1531.555</b>	<b>144600</b>	<b>10,518.45</b>	<b>126221.34</b>

**Fuente:** Elaboración Propia

La empresa cuenta con 4 empleados, donde se tiene que descontar el aporte que realizan a las AFP que es un descuento del 12,71%; según el cuadro el total ganado es un monto de 12.050 Bs., los descuentos a la AFP y el líquido pagable al mes es de 10.518, 45 Bs. y el monto anual con el que tiene que pagar la empresa es de un total de 126.221,34 Bs.

### 8.2.3.3. Gastos Administrativos

**CUADRO N° 29**

N°	MATERIAL DE ESCRITORIO DETALLE	CANTIDAD (Unidades)	PRECIO UNIRTARIO (Bs)	PRECIO TOTAL (Bs) ANUAL
1	Papel Bond (500 Hojas)	1	Bs 25	25
2	Rollo de papel para emitir recibos	1	Bs16	16
3	Bolígrafo Faber Castell (12 Unid.)	1	Bs 15	15
4	Cinta de Transferencia Térmica	1	Bs 30	30
5	Porta Block	2	Bs 15	30
	<b>TOTAL</b>			<b>116</b>

**Fuente:** Elaboración Propia

Dentro de los gastos administrativos se tiene el material de escritorio, donde como mínimo un año para que la empresa empiece a funcionar; y el costo anual que se tiene previsto pagar por los 12 meses es un total de 116 Bs

#### 8.2.4. Inversión Total Requerida

La inversión total es la cantidad de dinero que se necesita para la implementación del negocio, por lo tanto, la inversión que requiere el taller gomería es de 98.091 Bs. para brindar el servicio de reparación mecánica automotriz en la ciudad de Tarija, teniendo en cuenta la inversión en activos fijos, activos diferidos y el capital de trabajo, los montos que corresponden a cada una de estas inversiones se pueden apreciar en el Cuadro

**CUADRO N° 30**

<b>INVERSION TOTAL (Bs.)</b>		
<b>N°</b>	<b>Detalle</b>	<b>Total Bs.</b>
<b>1</b>	Activos Fijos	48,355.00
<b>2</b>	Inversión Diferida	680
<b>3</b>	Capital de Trabajo	200,180.00
<b>TOTAL</b>		<b>249,215.00</b>

**Fuente:** Elaboración Propia

La Inversión Total tomando en cuenta las diferentes inversiones para la puesta en marcha de la industria es de **224,312.34 Bs.**

### 8.3. Depreciación

Los activos fijos cuentan con diferentes tiempos de vida útil contable, los mismos son:

- Maquinaria y Equipo – 8 años de Vida Útil
- Muebles y Enseres – 10 años de Vida Útil
- Equipo de Computación – 4 años de Vida Útil
- Herramientas – 4 años de Vida Útil

**CUADRO N° 31**

DEPRECIACION DE LOS ACTIVOS FIJOS (Bs.)						
Activos Tangibles	Monto (Bs.)	Tasa de Depreciación	Vida Útil (años)	Deprec. anual	Depreciación acumulada a 4 años	Depreciación acumulada a 5 años
Muebles y Enseres	3,450	10%	10	345.00	1,380.00	1,725.00
Maquinaria y Equipo	22,800.00	12.5%	8	2,850.00	11,400.00	14,250.00
Vehículo	14,000	20%	5	2,800.00	11,200.00	14,000.00
Equipo de Computación	4,100	25%	4	1,025.00	4,100.00	
Herramientas	4,005.00	25%	4	1,001.25	4,005.00	
<b>TOTAL</b>	<b>48,355.00</b>			<b>8,021.25</b>	<b>32,085.00</b>	<b>29,975.00</b>

**Fuente:** Elaboración Propia

La empresa cuenta con un total de 4 activos fijos, donde el monto de dichos activos es de un monto de **48.355,00** Bs. según su tiempo de vida de cada uno de ellos y el porcentaje correspondiente se tiene una depreciación anual de **8.021,25** Bs. donde hasta el año 4 se tendrá un acumulado de **32.085,00** Bs. y para el año 5 se tendrá un acumulado de **29.975,00** Bs. es menor el monto ya que las Herramientas y el Equipo de Computación solo tienen una vida útil de 4 años.

## 8.4. Financiamiento

Para el financiamiento de la inversión necesaria para la apertura de la empresa, considerando que es un monto importante de dinero, los socios aportaran con el 70% de la inversión y el 30% se solicitara un crédito bancario, como se muestra en el siguiente cuadro:

**CUADRO N° 32**

<b>FINANCIAMIENTO (Bs.)</b>			
<b>Total Inversión</b>	<b>Socio 1 (Bs.)</b>	<b>Socio 2 (Bs.)</b>	<b>Total (Bs.)</b>
Inversion de los Socios (70%)	78,509.32	78,509.32	157,018.64
Financiamiento Bancario (30%)			67,293.70
<b>TOTAL INVERSIÓN</b>	<b>78,509.32</b>	<b>78,509.32</b>	<b>224,312.34</b>

**Fuente:** Elaboración Propia

Según la inversión total que se tiene predeterminado es de **224.312,34 Bs.** donde cada uno de los socios aportará **78,509.32 Bs.** haciendo un total de **157,018.64 Bs.** y se tendrá un financiamiento bancario de **67,293.70 Bs.**

### 8.4.1. Amortización

Para el cálculo de la amortización del préstamo bancario se utilizó el Método Francés, debido a que establece que el prestatario debe pagar unas cuotas periódicas constantes, que incluye capital e intereses.

**CUADRO N° 33**

<b>Detalle</b>	<b>AÑOS</b>					
	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Monto de la Deuda	74,764.50	67,239.08	58,848.23	49,492.43	39,060.72	27,429.36
Interés		8,597.92	7,732.49	6,767.55	5,691.63	4,491.98
Amortización		7,525.42	8,390.85	9,355.80	10,431.71	11,631.36
Cuota		16,123.34	16,123.34	16,123.34	16,123.34	16,123.34
Saldo a Capital		<b>59,713.65</b>	<b>50,457.38</b>	<b>40,136.64</b>	<b>28,629.01</b>	<b>15,798.00</b>

**Fuente:** Elaboración Propia

Las condiciones de financiamiento, son las siguientes:

- **Moneda:** Bolivianos.
- **Monto:** 59.713,65
- **Tasa de Interés:** 11.5 % anual.
- **Tiempo:** 5 años plazo.

### 9.5. Estructura de Costos

#### 8.5.1. Costos Variables

CUADRO N° 34

COSTOS VARIABLES Bs.					
N°	INSUMOS	UNIDADES	COSTO UNL.	COSTO TOTAL MENSUAL	COSTO TOTAL ANUAL
1	Pomo Vipal de 1 Litro	2	100	200	2,400
2	Parche Vipal	3	60	180	2,160
3	tip top ( Parche Frio Diagonal) Kit Completo	2	500	1000	12,000
4	Parche Caliente Vipal o Goma Cruda 1 kg	2	70	140	1,680
5	Energia Electrica			350	4,200
<b>TOTAL</b>				<b>1870</b>	<b>22,440</b>

Fuente: Elaboración Propia

#### 8.5.1.1. Costo Variable Unitario del Servicio

CUADRO N° 35

N°	COSTO VARIABLE UNITARIO	Costo Anual
1	Costo Variable Directo	22440
2	Costo Variable Indirecto	Bs1,096.00
<b>TOTAL COSTOS VARIABLES</b>		<b>23536.00</b>
N°	COSTO DIRECTO UNITARIO	Costo Anual
	Servicios Básicos ,Alquileres y Otros Gastos.	33,224
	Sueldos	144600
	Gastos Administrativos	116.00
<b>TOTAL COSTO DIRECTO</b>		<b>177940.00</b>
<b>COSTO TOTAL</b>		<b>201,476.00</b>
Prestacion del Servicio Anual		9072
<b>COSTO UNITARIO</b>		<b>22.21</b>

Fuente: Elaboración Propia

Los Costos Variables Unitarios en el Taller Gomería.” estarán compuestos por todos los costos variables que es un total 23.536,00 Bs. anual y si lo dividimos entre la cantidad mensual de prestación del servicio que son 9072 unidades nos da un costo unitario de los costos variables (solo ingredientes) un total de Bs. 22.21.

### 8.5.2. Costos Fijos

Los costos fijos son aquellos que no varían de acuerdo a la cantidad de producto que se debe producir, entre ellos, encontramos el alquiler, los Servicios Básico, Otros Gastos y Sueldos del Personal.

#### 8.5.2.1. Alquileres, Servicios Básicos y Otros Gastos

El costo del Alquiler de Terreno Cerrado para el funcionamiento de Taller Gomería que consta de ambientes amplios y divisiones dentro de él para la prestación el servicio es de Bs. 2.500 mensual.

El costo de los Servicios Básicos y Otro Gastos es de Bs. 33,224

**CUADRO N° 36**

<b>COSTO DE SERVICIOS BASICOS, ALQ, Y OTROS GASTOS</b>			
<b>N°</b>	<b>Servicios Básicos ,Alquileres y Otros Gastos.</b>	<b>Pago mensual mínimo (Bs)</b>	<b>Pago anual (Bs)</b>
1	Alquileres	2,500	30,000
2	Agua Potable	80	960
	Uniforme de Trabajo	0	200
	Jabon Liquido	12	144
3	Wifi Tigo	160	1,920
	<b>TOTAL</b>	<b>2,752</b>	<b>33,224</b>

**Fuente:** Elaboración Propia

Dentro de los costos fijos tenemos el alquiler del lugar en el que va a funcionar la empresa, como también el servicio de internet que se requiere y que no va a cambiar; también están aquellos insumos que el personal va a necesitar para realizar sus labores del día a día.

### 8.5.2.2. Sueldos del Personal

La empresa “TALLER OF TIRE S.R.L.” considerará costos fijos a los sueldos de sus trabajadores y a las respectivas depreciaciones de sus activos fijos, los costos fijos de la empresa ascienden a **126,221.34 Bs.** Los cuáles serán detallados a continuación:

**CUADRO N° 37**

SUELDOS (Bs)						
FUNCIONARIO	CANTIDAD	HABER BASICO MENSUAL	APORTES LABORALES 12,71%	HABER BASICO ANUAL	LIQUIDO PAGABLE MESUAL	LIQUIDO PAGABLE ANUAL
Gerente Greneral	1	3000	381.3	36000	2618.7	31424.4
Secretaria	1	2300	292.33	27600	2007.67	24092.04
Trabajador de Area 1	1	2250	285.975	27000	1964.025	23568.3
Trabajador de Area 2	1	2250	285.975	27000	1964.025	23568.3
Trabajador de Area 3	1	2250	285.975	27000	1964.025	23568.3
<b>TOTAL</b>		<b>12050</b>	<b>1531.555</b>	<b>144600</b>	<b>10,518.45</b>	<b>126,221.34</b>

**Fuente:** Elaboración Propia

### 8.5.2.3. Gastos Administrativos

Los gastos administrativos representan una suma de 91,33Bs, al mes y anualmente 1.096 Bs

**CUADRO N° 38**

**GASTOS ADMINISTRATIVOS**

MEDIO	DETALLE	P/U POR PUBLICIDAD	Cantidad Anual (Unidades)	COSTO MENSUAL	TOTAL ANUAL
<i>Radio Global</i>	Spot publicitario de 30 segundo, en los horarios de 12 a 12:30, 1 pase por medio dia	Bs 20	20	Bs33.33	Bs400.00
<i>Redes Sociales</i>	Publicidad en internet (Facebbok, WhatsApp, instagram)	Bs 7	48	Bs28.00	Bs336.00
<i>Tajetas de Presentacion</i>	Tajetas con datos de lal Taller Gomeria	Bs 1,20	300	Bs30.00	Bs360.00
<b>TOTAL</b>				<b>Bs91.33</b>	<b>Bs1,096.00</b>

**Fuente:** Elaboración Propia

## 8.6. Precio Unitario

**CUADRO N°39**

N°	COSTO DIRECTO UNITARIO	Costo Anual
	Servicios Básicos ,Alquileres y Otros Gastos.	33,224
	Sueldos	144600
	Gastos Administrativos	116.00
	<b>TOTAL COSTO DIRECTO</b>	<b>177940.00</b>
	<b>COSTO TOTAL</b>	<b>201,476.00</b>
	Prestacion del Servicio Anual	9072
	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>22.21</b>

**Fuente:** Elaboración Propia

Conociendo previamente que el costo unitario fijo + variable es de 22,21 Bs., a continuación, se expondrá el precio de venta unitario fijo con y sin factura en servicio de Gomería:

**CUADRO N° 40**

SIN FACTURA	CON FACTURA
22.21	25.76

**Fuente:** Elaboración Propia

### 8.6.1 Precio Unitario de Servicios

**CUADRO 41**

N°	PRECIO UNITARIO DEL SERVICIOS	
	Parchado camión	40
	Vulcanizado para autos	120
	Parchado de cámara de ruedas	25
	Parchado de neumáticos tubulares	35
	Parchado Autos	15
	Cambio goma camión	30
	Cambio de goma auto	20
	Alineado camión	60
	Alianeado en auto	30
	Balanceado camión	70
	Balanceado Auto	50

**Fuente:** Elaboración Propia

## 8.7 Otros Egresos

Para la elaboración del Flujo de Efectivo se debe considerar adicionalmente como otros egresos a los Beneficios Sociales para los trabajadores de la empresa “TALLER OF TIRE” considerando la ley general de trabajo, los beneficios sociales que perciben los empleados son:

**CUADRO N° 42**

<b>APORTE PATRONAL</b>						
<b>FUNCIONARIO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>HABER BASICO MENSUAL</b>	<b>APORTES PATRONALES 16,71%</b>	<b>TOTAL PLANILLA ANUAL en Bs.</b>	<b>AGUINALDO 8,33%</b>	<b>PREVISION P/ INDEMNIZACION 8,33%</b>
Gerente General	1	3000	501.3	6015.6	3000	3000
Secretaria	1	2300	384.33	4611.96	2300	2300
Trabajador de Area 1	1	2250	375.975	4511.7	2250	2250
Trabajador de Area 2	1	2250	375.975	4511.7	2250	2250
Trabajador de Area 3	1	2250	375.975	4511.7	2250	2250
<b>TOTAL</b>		<b>12050</b>	<b>2013.555</b>	<b>24162.66</b>	<b>12050</b>	<b>12050</b>

**Fuente:** Elaboración Propia

## 8.8 Proyecto De Ingresos

Los ingresos son delimitados por la demanda y la capacidad de producción:

**CUADRO N° 43**

<b>PROYECCION DE VENTAS PARA 5 AÑOS</b>					
<b>Años</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Prestación de Servicio	9,072	9,571	10,097	10,653	11,239
Precio Unitario	39	39	39	39	39
<b>Ingreso</b>	<b>353,808</b>	<b>373,267</b>	<b>393,797</b>	<b>415,456</b>	<b>438,306</b>

**Fuente:** Elaboración Propia.

## 8.9. BALANCE DE APERTURA

CUADRO N° 44

CUADRO DE APOORTE DE LOS SOCIOS			
	SOCIO ANGEL	SOCIO JHESSICA	TOTAL
<b>Caja M/N</b>	56,035.25	61,620.25	<b>117,655.50</b>
<b>Maquinaria y Equipo</b>	11,400.00	11,400.00	<b>22,800.00</b>
<b>Muebles y Enseres</b>	2,450.00	1,000.00	<b>3,450.00</b>
<b>Equipo de Computación</b>	-	4,100.00	<b>4,100.00</b>
<b>Herramientas</b>		4,005.00	<b>4,005.00</b>
<b>Insumos</b>	17,340.00	5,100.00	<b>22,440.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>87,225.25</b>	<b>87,225.25</b>	<b>174,450.50</b>

Fuente: Elaboración Propia

BALANCE DE APERTURA  
"TALLER OF TIRE" S.R.L.  
Practicado al 1 de noviembre del 2022  
(Expresado en bolivianos)

ACTIVO		PASIVO	
<b>Activo Corriente</b>		<b>Pasivo Corriente</b>	
<u>Disponibles</u>			
Caja M/N	117,655.50	<b>Pasivo no Corriente</b>	
 		<b>TOTAL PASIVO</b>	
 		-	
<u>Realizables</u>		<b>CAPITAL CONTABLE</b>	
Inventario de Insumos	22,440.00	<u>Patrimonio</u>	
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>140,095.50</b>	Socio Noelia Cecilia Garcia Aparicio	87,225.25
 		Socio Adriana Quispe Saravia	87,225.25
<b>Activo no Corriente</b>		<b>TOTAL CAPITAL CONTABLE</b>	
<u>Activos Fijos</u>		<b>174,450.50</b>	
Maquinaria y Equipo	22,800.00	<b>TOTAL PASIVO Y CAPITAL</b>	
Muebles y Enseres	3,450.00	<b>174,450.50</b>	
Equipo de Computación	4,100.00		
Herramientas	4,005.00		
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>34,355.00</b>		
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>174,450.50</b>		

Fuente: Elaboración Propia

## **8.10. FLUJO DE CAJA**

El flujo de caja proyectado es una estimación del dinero que se espera que ingrese y que salga del negocio, incluye todos los ingresos y gastos proyectados en los que pueda incurrir el negocio, por lo tanto, se realiza la proyección del flujo de caja para el taller gomería con un horizonte de tiempo de cinco años.

**CUADRO N° 45 FLUJO DE CAJA**  
(Expresado en bolivianos)

<b>GESTIONES</b>	<b>0</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
<b>INGRESOS</b>		<b>353,808.00</b>	<b>373,267.44</b>	<b>393,797.15</b>	<b>415,455.99</b>	<b>438,306.07</b>
Aporte de Socios	174,450.50					
Préstamo Bancario	74,764.50					
Ventas		353,808	373,267.44	393,797.15	415,455.99	438,306.07
<b>EGRESOS</b>		<b>222,173.91</b>	<b>222,173.91</b>	<b>222,173.91</b>	<b>222,173.91</b>	<b>256,177.66</b>
<b>Costos Variables</b>		<b>22,440.00</b>	<b>24,684.00</b>	<b>27,152.40</b>	<b>29,867.64</b>	<b>32,854.40</b>
<b>COSTOS FIJO:</b>		<b>222,173.91</b>	<b>222,173.91</b>	<b>222,173.91</b>	<b>222,173.91</b>	<b>256,177.66</b>
Instalaciones		33,224	33,224	33,224	33,224	33,224
Sueldos		144,600.00	144,600.00	144,600.00	144,600.00	144,600.00
Aportes Patronales		24,162.66	24,162.66	24,162.66	24,162.66	24,162.66
Aguinaldos		12,050.00	12,050.00	12,050.00	12,050.00	12,050.00
Indemnización						12,050.00
Gastos Administrativos		116.00	116.00	116.00	116.00	116.00
Depreciación		8,021.25	8,021.25	8,021.25	8,021.25	29,975.00
<b>FLUJO ANTES DE IMPUESTOS</b>		<b>131,634.09</b>	<b>151,093.53</b>	<b>171,623.24</b>	<b>193,282.08</b>	<b>182,128.41</b>
(-) IUE (25%)		32,908.52	37,773.38	42,905.81	48,320.52	45,532.10
(-) Impuesto IVA (13%)		17,112.43	19,642.16	22,311.02	25,126.67	23,676.69
(-) Impuesto IT (3%)		3,949.02	4,532.81	5,148.70	5,798.46	5,463.85
<b>FLUJO DESPUES DE IMPUESTOS</b>		<b>77,664.11</b>	<b>89,145.18</b>	<b>101,257.71</b>	<b>114,036.43</b>	<b>107,455.76</b>
(+) Depreciación		8,021.25	8,021.25	8,021.25	8,021.25	29,975.00
Inversión	249,215.00					
(-) Amortización del Prestamos		7,525.42	8,390.85	9,355.80	10,431.71	11,631.36
<b>FLUJO DE CAJA NETO</b>	<b>-</b>	<b>249,215.00</b>	<b>78,159.94</b>	<b>88,775.58</b>	<b>111,625.97</b>	<b>125,799.40</b>
<b>FLUJO DE CAJA ACUMULADO</b>	<b>-</b>	<b>249,215.00</b>	<b>- 171,055.06</b>	<b>- 82,279.48</b>	<b>17,643.69</b>	<b>129,269.66</b>

Fuente: Elaboración Propia

## 8.11. INDICADORES FINANCIEROS

### 8.11.1. Valor Actual Neto (VAN)

El Valor Actual Neto (VAN) de un proyecto es un indicador que mide el valor actual o presente de los flujos de efectivo netos considerando tanto los ingresos como los egresos de efectivo periódicos. Para realizar el cálculo del VAN se utilizó lo siguiente:

$$VAN = -I + \sum \frac{FC_n}{(1+k)^n}$$

$$VAN = \quad \quad \quad \mathbf{656,220.93 \text{ Bs.}}$$

El VAN del taller gomería es de 656,220.93 Bs. monto positivo lo que significa que los ingresos generados por la inversión cubren la recuperación del capital, los costos en los que incurre el taller gomería y deja una ganancia para los inversionistas, por lo tanto, el negocio es viable económicamente.

### 8.11.2. Tasa Interna de Retorno (TIR)

La Tasa Interna de Retorno (TIR) de una inversión es aquel tipo de descuento o actualización  $r$ , que hace igual a cero el VAN. Para su respectivo cálculo se utilizará la siguiente fórmula:

$$TIR = \sum_{T=0}^n \frac{Fn}{(1+i)^n} = 0$$

$$TIR = 26\%$$

La TIR del taller gomería es el 27%, este porcentaje representa la tasa de rentabilidad que tendrá el taller puesto que es mayor a la tasa de actualización o costo de capital del proyecto y por lo tanto conviene invertir en este negocio.

### 8.11.3. Beneficio - Costo (B/C)

El beneficio – Costo es un indicador que compara el costo en que se incurre para brindar el servicio de reparación de gomería y los ingresos generados en el taller para definir su viabilidad.

Para su respectivo cálculo de este indicador se utilizará la siguiente fórmula:

$$B/C = \sum \frac{\text{Flujo de caja actualizado}}{\text{Inversión}}$$

$$B/C = 1,71 \text{ Bs}$$

El beneficio-costo que tendrá el taller gomería es de Bs., lo que significa que por cada boliviano invertido en el negocio se obtendrá una ganancia 1,71 Bs.

### 8.11.4. Periodo de Recuperación de la Inversión (PRI)

El periodo de recuperación de la inversión (PRI) es el plazo de tiempo que se requiere para que los flujos de efectivo descontados sean capaces de recuperar el costo de la inversión. La fórmula que se utilizará para realizar dicho cálculo es el siguiente:

$$PRI = \text{Año anterior a la recuperacion} + \frac{\text{Costo de no recuperar al principio del año de la recuperacion total}}{\text{Flujo de caja del año de la recuperacion total}}$$

$$PRI = 2,8234 = 2 \text{ años, } 9 \text{ meses y } 26 \text{ días}$$

El periodo de recuperación de la inversión para el escenario esperado es de 2 años, 9 meses y 26 días. Lo que significa que al cabo de este tiempo de funcionamiento de la empresa se recuperará la inversión inicial.

# **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## CONCLUSIONES:

Luego de haber analizado y finalizado las principales áreas funcionales del presente trabajo, se tienen las siguientes conclusiones:

- La investigación y desarrollo de este proyecto, permitió llevar en la práctica la mayoría de los conceptos y conocimientos adquiridos durante la carrera de Administración de Empresas.
- Con la investigación de mercado se pudo evidenciar que existe una demanda potencial de personas que poseen un vehículo y que están dispuestas adquirir el servicio Taller Gomería, en un nivel de aceptación para la propuesta del Plan de Negocio, lo que significa una captación de clientes.
- El análisis de las cinco fuerzas de Porter nos indica que existen factores que influyen de manera directa en este tipo de negocio, destacando la amenaza de entrada de nuevos competidores, siendo un punto a nuestro favor que el poder de negociación de los compradores no está muy desarrollado por las características de nuestro sector.
- En el plan de marketing, se plantearon diversas estrategias que permitirán dar a conocer el producto, logrando su diferenciación en el mercado, utilizando una inversión relativamente reducida.
- Se ha establecido a estructura organizacional, la cual se espera que actúe con eficiencia y eficacia, así esperando óptimos resultados en la puesta en marcha de este proyecto.
- Con el Plan Financiero para evaluar la factibilidad y rentabilidad del proyecto. Por medio de la elaboración de Flujo de Caja. Balance General, Estados de Resultados, Presupuestos de Flujo de Efectivo, se calcularon el Valor Actual Neto (VAN) y la tasa interna de retorno

(TIR), Beneficio Costo (B/C) Y Periodo de Recuperación de la Inversión (PRI) equivalente siendo ambos positivos por lo que el proyecto se considera aceptable.

- Después de haber realizado los análisis correspondientes, pudimos comprobar que el negocio tiene todas las características que lo hacen rentable, además que las justificaciones lo respaldan para así seguir adelante y con los objetivos planteados a largo plazo.

## **RECOMENDACIONES:**

Una vez finalizado el presente trabajo, se dan las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda invertir en estrategias de publicidad, para llegar a más personas, logrando dar a conocer nuestra imagen, las características y ventajas de nuestros servicios, lo que se traducirá en posicionamiento en el mercado.
- Se recomienda realizar alianzas estratégicas con sindicatos de Transporte pesado y publico a fin de aumentar nuestra visibilidad en el mercado, ampliando nuestras redes de contactos y lograr llegar a grupos claves de consumidores.
- Se recomienda que cada año se realice una investigación de mercados tomando en cuenta la tasa de crecimiento del mercado para determinar los futuros ingresos totales que tendrá el Taller Gomería.
- Se recomienda realizar control y retroalimentación de beneficios, de ello depende que sean reales los indicadores de rendimiento calculados, porque toda inversión con lleva riesgo, por lo que se debe considerar, que las cifras proyectadas en el proyecto no se cumplan con cabalidad, así como que se supere lo proyectado.
- Se recomienda que se siga con las estrategias planteadas en plan de marketing y que con el transcurso de los años se implementen más estrategias que atraiga nuevos clientes.

- Se recomienda ampliar la línea de servicios, para así exista gran variedad de servicios a ofrecer y mercado potencial pueda adquirir todo tipo de servicios en el Taller Gomería.
- Se recomienda cumplir con todos los trámites legales para la implementación y puesta en funcionamiento de la empresa, garantizando la legalidad del mismo ante la sociedad.
- Se sugiere en cuanto al ambiente laboral que se deje de lado esa imagen de que todos los talleres son desaseados si no que opten por mantener un ambiente laboral agradable ordenado y que ante los ojos del cliente se tenga una buena imagen y reputación.