

**VIABILIDAD DE UN MODELO DE NEGOCIO PARA UNA EMPRESA CON  
ENFOQUE EN EL MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS Y TRÁMITES  
VEHICULARES**

**JUAN GUILLERMO ARROYAVE MONSALVE**

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA PASCUAL BRAVO**

**TECNOLOGÍA EN MECÁNICA AUTOMOTRIZ**

**MEDELLÍN**

**2016**

VIABILIDAD DE UN MODELO DE NEGOCIO PARA UNA EMPRESA CON  
ENFOQUE EN EL MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS Y TRÁMITES  
VEHICULARES

JUAN GUILLERMO ARROYAVE MONSALVE

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR EL TÍTULO DE TECNÓLOGO EN  
MECÁNICA AUTOMOTRIZ

ASESOR: ING. CARLOS ENRIQUE VILLEGAS LÓPEZ

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA PASCUAL BRAVO

TECNOLOGÍA EN MECÁNICA AUTOMOTRIZ

MEDELLÍN

2016

**Nota de aceptación:**

---

---

---

---

---

---

---

---

**PRESIDENTE DEL JURADO**

---

**FIRMA DEL JURADO**

---

**FIRMA DEL JURADO**

**Medellín 28/05/2016**

A Dios por ser mi guía, a mis padres y mi hermana diana por darme todo su apoyo durante todo éste proceso.

## **AGRADECIMIENTOS.**

Quiero agradecerle primero que todo a Dios por brindarme la oportunidad de estudiar y permitirme llegar hasta esta estancia, a mis padres por darme el apoyo, el esfuerzo tan grande que juntos hemos tenido que enfrentar para lograr los objetivos, a toda mi familia que han contribuido para que este sueño se haga realidad, a mi pareja que me ha dado tu su apoyo y ayuda. También quiero darle las gracias a mi asesor que me ha guiado para sacar este proyecto adelante.

<b>CONTENIDO.</b>	<b>PÁG</b>
<b>INTRODUCCION</b>	<b>12</b>
<b>1. IDENTIFICACION DEL PROBLEMA</b>	<b>13</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA	14
<b>2. OBJETIVOS</b>	<b>15</b>
2.1 OBJETIVO GENERAL	15
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15
<b>3. JUSTIFICACION</b>	<b>16</b>
<b>4. REFERENTES TEÓRICOS</b>	<b>17</b>
4.1 MARCO CONTEXTUAL	17
4.2 HISTORIA DEL MANTENIMIENTO	18
4.3 MARCO TEÓRICO	19
<b>5. DISEÑO METODOLOGICO</b>	<b>23</b>
5.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	23
5.2 FASES	23
5.3 FUENTES DE INFORMACIÓN	24
5.4 MUESTRA	24
<b>6. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>26</b>

6.1 DIAGNÓSTICO DEL MERCADO ACTUAL A TRAVÉS DE LA EVALUACIÓN DEL ENTORNO DEL SECTOR VEHICULAR	27
6.2 VEHÍCULOS NUEVOS EN ANTIOQUIA	27
<b>7. DISEÑO DE HERRAMIENTAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>28</b>
7.1 COMPETENCIA	28
7.2 CARACTERIZACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO	38
7.3 SEGMENTACION DEL CLIENTE	39
<b>8. CONCLUSIONES</b>	<b>50</b>
<b>9. RECOMENDACIONES</b>	<b>51</b>
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	<b>52- 53</b>

## LISTA DE TABLAS

	Pág
Tabla 1. Selección de la muestra	24
Tabla 2. Caracterización del producto y/o servicio	38
Tabla 3. Atención al cliente	42
Tabla 4. Servicio al cliente	43
Tabla 5. Servicio posventa	43
Tabla 6. Costos fijos mensuales – Duque, 2016	44
Tabla 7. Costo de ventas – Finanzas personales	45
Tabla 8. Materias primas e insumos – papelería marión	45
Tabla 9. Proyección estado de resultados – Concurso capital semilla	47
Tabla 10. Relación de la inversión – Concurso capital semilla	48



## **GLOSARIO.**

**ANTI TRÁMITES:** es la reducción en buena parte de los trámites y procedimientos que las personas jurídicas y naturales deben hacer ante diferentes entidades del Estado.

**FNC:** ferrocarriles nacional de Colombia

**VERTIDOS:** conjunto de materiales de desechos que se vierten en algún lugar

**CUALITATIVA:** cualidades

**INCURRIR:** cometer un error o falta

**ECOSISTEMAS:** es un sistema natural que está formado por un conjunto de organismos vivos y el medio físico donde se relacionan

**SUPEDITAR:** hacer depender una cosa de otra

**DESKTOP:** sobre escritorio

**TRANSCOMPLEJIDAD:** más allá de lo complejo

**RUNT:** registro único nacional de transporte

**PERITAJE:** informe técnico con valoración económica que realiza un perito

**DINAMÓMETRO:** instrumento para medir fuerzas, basado en la capacidad de deformación de los cuerpos elásticos

**INTANGIBILIDAD:** Es la capacidad de un objeto de ser atravesado sin sufrir ninguna clase de daño

**CARACTERIZACIÓN:** Determinación de los atributos peculiares de una persona o cosa, de modo que se distinga claramente de las demás

## **RESUMEN.**

El proyecto “viabilidad de un modelo de negocio para una empresa con enfoque en el mantenimiento de vehículos y trámites vehiculares”. Se realizó con el fin de implementar o crear una empresa con las características que se realizaron en la investigación.

En Colombia las gestiones ante las secretarías de tránsito requieren de mucho tiempo, el proceso es un poco confuso para los clientes debido a esto las personas prefieren solicitar ayuda a terceros para la realización de los mismos, ya que así se les acortara el tiempo y no tienen que estar haciendo largas filas en las secretarías de tránsito

El mantenimiento vehicular en nuestro país tiene un mayor porcentaje en el correctivo, ya que los propietarios de vehículos solo se acercan al taller cuando ha surgido el error, debido a esto dejan atrás los demás mantenimientos y sus vehículos tienen un porcentaje más bajo de vida útil.

Para la presentación de estado de resultados se tuvo en cuenta los costos fijos, costos de ventas y costos variables todo es con el fin de conocer cuánto era el costo unitario por servicio y con ello poder saber cuánto era el beneficio que se obtendría por prestar el servicio. Las proyecciones de resultados se hicieron mensualmente y posteriormente a un año en el cual se puede observar un crecimiento exitoso de la empresa.

En la ciudad de Medellín el parque automotor ha presentado un crecimiento exponencial en los últimos años y con ello ha incrementado el flujo de diligencias de tránsito, también los propietarios de vehículos requieren de un taller de confianza donde puedan llevar sus vehículos a hacerles todo tipo de mantenimiento y en el cual se le preste un tipo de atención especializada y personalizada a cada cliente para generar más confianza en los propietarios de vehículos.

Palabras claves: Mantenimiento preventivo de vehículos, trámites, costos.

## **SUMMARY.**

The "viability of a business model for a company with focus on vehicles and vehicle maintenance procedures." It was done in order to implement or create a company with the characteristics that were made in the investigation.

In Colombia the approaches to the secretaries of traffic require a long time, the process is a bit confusing for customers because of this people prefer to seek help from third parties to perform them, and so they shorten the time and not they have to be doing long lines at secretaries transit

Vehicle maintenance in our country has a higher percentage in the corrective, because car owners only come to the workshop when it emerged the error due to this leave behind other maintenance and vehicles have more of a low percentage of life.

For the presentation of income statement took into account fixed costs, sales costs and variable costs everything is in order to know how was the service unit cost and thus be able to know how much was the benefit to be derived by providing the service. The earnings projections were made monthly and a year later which can be seen a successful growth of the company.

In the city of Medellín fleet has presented an exponential growth in recent years and this has increased the flow of proceedings transit, also vehicle owners require a workshop of trust where they can take their vehicles to make all kinds of maintenance and which will provide a type of specialized and personalized attention to each client to generate more confidence in vehicle owners.

Keywords: Preventive maintenance of vehicles, procedures, costs.

## INTRODUCCION

En el presente trabajo de grado se está estudiando la viabilidad de un modelo de negocio, Para una empresa con enfoque en el mantenimiento de vehículos y trámites vehiculares, en el cual se ha hecho un estudio de la evolución de las diligencias ante las secretarías de tránsito y los mantenimientos vehiculares. Antes los mantenimientos vehiculares solo se hacían cuando se detectaba la falla para hacer la corrección, no existían ningún otro tipo de mantenimiento solo el correctivo, debido a esto las vidas humanas estaban más expuestas a riesgos o accidentes de tránsito.

En la actualidad las diligencias ante el tránsito están cobrando mucho tiempo a los ciudadanos debido a esto las empresas gestoras de tránsito le están brindando una ayuda oportuna a las personas que requieren de un trámite vehicular, las personas a un no se han concientizado de lo importante que son los mantenimientos en los vehículos ya que esto les ayuda ahorrar más dinero, que su auto sea más productivo y sea más seguro

Se espera que en el futuro las diligencias de tránsito sean más ágiles y que los procesos no lleven tanto tiempo para que la prestación del servicio sea más eficaz. La meta a corto plazo es que las personas se concienticen de realizar más mantenimientos vehiculares para que los autos puedan tener más tiempo de vida útil y que los autos puedan ser más seguros.

# **VIABILIDAD DE UN MODELO DE NEGOCIO PARA UNA EMPRESA CON ENFOQUE EN EL MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS Y TRÁMITES VEHICULARES**

## **1. IDENTIFICACION DEL PROBLEMA**

La prestación del servicio en trámites de tránsito en la actualidad ha generado inconvenientes en especial cuando se hacen largas filas, pero otro de los inconvenientes está determinado por los descuidos que tienen los propietarios con sus vehículos, debido a que no tienen conciencia del espacio tiempo al momento de hacer mantenimiento preventivo o correctivos de dichas máquinas.

Los propietarios de los vehículos siempre tienen que buscar el taller automotor, en muchas ocasiones tienen que solicitar citas previas con varios días de anticipación y la intervención de su automóvil dura entre tres y cuatro días en el mejor de los casos, ocasionando de esta manera pérdidas de tiempo y la no disponibilidad del automotor.

Estos factores generan desconfianza y malestar entre los clientes, quienes desearían tener un lugar o un servicio acorde a sus expectativas, que tuviera en cuenta las necesidades reales de los clientes e involucre el tiempo como un recurso valioso que de alguna manera, debe ser recuperado.

Es allí donde se quiere llegar, en que el cliente determine que es necesario realizar el diagnóstico y mantenimiento de su vehículo para garantizar la rapidez y efectividad.

Los clientes por falta de conocimientos evitan ir a las secretarías de tránsito porque no saben cómo diligenciar formularios, ni a que taquilla se deben dirigir, debido a estas situaciones el tiempo de las diligencias se aumentan, les toca volver varias veces por devolución de documentación o no llevan sus vehículos a realizar un chequeo a tiempo, esto causa que el auto deje de funcionar correctamente e incrementa los costos al realizar las correcciones.

Las largas filas se generan por falta de un sistema más rápido en las secretarías de tránsito y de un acompañamiento o una buena guía que diga cómo proceder dependiendo del trámite que se vaya a realizar.

La mayoría de las personas olvidan el mantenimiento para su vehículo por qué no lo consideran importante, ya que mientras no sientan ruidos extraños en el automotor y les funcione “bien” no hay una alerta que los lleve a visitar un taller mecánico. La mentalidad de la mayoría es hacer un mantenimiento correctivo y dejan a un lado el preventivo.

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Según (HERRERA, 2015) la mayoría de servicios que prestan a sus afiliados, se deben a fallas mecánicas menores que pueden ser fácilmente solucionables por los conductores, y que no las hacen por falta de conocimiento.

Otra causa de varadas es la falta de mantenimiento. Los conductores dejan acabar el carro, y después se quejan de que es la mala calidad de los componentes mecánicos

A pesar de haber salido la ley anti trámites los ciudadanos se siguen quejando por lo engorrosos que son algunos trámites en las secretarías de tránsito. Según (Alfredo Albornoz, 2014)

“Si usted tiene matriculado su carro en Bogotá y se va a vivir a Medellín, prepárese para esperar por lo menos seis meses a que le hagan el traslado de su carpeta. Albornoz, gerente de Automóvil Club de Colombia, dijo que este es el trámite más engorroso en la actualidad. Además, está la cancelación de una matrícula, es decir, de la placa, tras un accidente o un robo, lo que puede tardar un año entre el trámite en la Fiscalía, la Policía, entre otros entes.”

Según (motor 2015) cuando el coche se ha adquirido en una tienda de compraventa de vehículos, es la empresa la que, en general, se encarga de llevar a cabo las gestiones e inscribir el coche a nombre del comprador en el Registro de Vehículos de la Dirección General de Tráfico. El establecimiento entrega, en este caso, la Tarjeta de la Inspección Técnica de Vehículos y el permiso de circulación con el nombre del nuevo dueño.

## **1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA**

¿Será que a través de la Viabilidad de un modelo de negocio para una empresa con enfoque en el mantenimiento de vehículos y trámites vehiculares se podrá solucionar la mala calidad en la prestación del servicio?

## **2. OBJETIVOS.**

### **2.1 OBJETIVO GENERAL**

Construir un modelo de negocio para evidenciar la viabilidad de una oportunidad de negocio con el enfoque en el mantenimiento de vehículos y trámites vehiculares.

### **2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Hacer un diagnóstico del mercado actual a través de una evaluación del entorno
- Diseñar el modelo de negocios de acuerdo a la estructura actual del entorno del mercado.
- Valorar a través de herramientas financieras, la viabilidad del modelo de negocios propuesto.

### **3 JUSTIFICACIÓN.**

Con esta empresa se espera llegar a darle una solución a una problemática social que se está presentando en la mayor parte del país con los trámites vehiculares y el mantenimiento de los vehículos, con este modelo de negocio se ayudará a las personas que necesiten de una diligencia ante las secretarías de tránsito y se hará un aporte económico al país a través de la generación de empleos a muchas personas.

Se crearía una cultura de concientizar a las personas a prevenir y no a corregir daños que puedan ocurrir en sus vehículos automotores. Dando acompañamiento tanto con sus vehículos como en el proceso de trámites de los mismos.

Todo lo realizado se hará por las vías legales, solicitando acompañamiento a los entes pertinentes, garantizando el perfecto funcionamiento de la empresa por medio de sus delegados, que se cumplan y que se respeten las leyes por las cuales se regirá, este acompañamiento ayudara que no se infrinjan las leyes, esto hará que los clientes confíen más en nuestra empresa.

La realización de este modelo de negocio tendrá impactos positivos y negativos a nuestro ambiente ya que habrá contaminación por parte de los vehículos los cuales vamos atender a diario en nuestras instalaciones, a su vez con el mantenimiento la contaminación vehicular se reducirá ya que un vehículo con muy buen funcionamiento el nivel de monóxidos y gases quemados bajan a una gran escala. Con la realización de diligencias antes las secretarías de tránsito trataremos de utilizar en lo menor posible hojas de papel ya que con esto ayudare al cuidado de nuestro ambiente.

Esta investigación servirá al mercado para mejorar en las muchas falencias que a diario se presentan en nuestro país y que de alguna u otra forma afectan a los ciudadanos que requieren algún tipo de servicio del cual se va prestar, la gente tendrá más de donde escoger.

Servirá a la institución universitaria Pascual Bravo a que se siga consolidando su buen nombre demostrando con esto la formación profesional que está dando a todos sus estudiantes ayudando al progreso y al profesionalismo, al realizar este modelo de negocio se espera animar a los demás estudiantes de la institución a que luchen y persistan por sus ideas para que puedan alcanzar sus metas. Esta investigación me servirá como futuro profesional para ampliar mis conocimientos y llevar las ideas que se me presenten a una realidad, saber de qué forma las voy a enfrentar y cuál es la vía más corta para la realización.



## 4 REFERENTES TEÓRICOS.

### 4.1 MARCO CONTEXTUAL

**Antecedentes:** durante los primeros 50 años del siglo XX, época en la que se definieron las normas para la construcción y conservación de carreteras y caminos, se hizo la limpieza y canalización de diferentes ríos y la inspección de las empresas de navegación y matrícula de las embarcaciones. De otra parte, se crearon los distritos de obras públicas y la empresa Ferrocarriles Nacionales de Colombia - FNC, se construyó el nuevo acueducto de Bogotá, la represa La Regadera, la Planta de tratamiento de agua de Vitelma, se creó la Dirección de Transporte y Tarifas, dando origen al Instituto Nacional de Tránsito, INTRA y se diseñó el primer plan vial nacional con participación de firmas constructoras extranjeras.

En la segunda mitad del siglo xx, se introdujo el sistema de peajes para financiar las obras civiles, se creó la Policía de Carreteras para la vigilancia y control del tráfico en las vías nacionales; la empresa Puertos de Colombia, con el fin de construir y administrar los puertos marítimos; el Fondo de Caminos Vecinales, que entraría a atender la construcción, mejoramiento y conservación de los caminos y puentes y el Fondo Vial Nacional, con recursos generados del impuesto a los combustibles para financiar obras viales. (García, p, transporte en Colombia, 2012)

El Ministerio de Transporte, tiene su origen a principios del siglo XX, concretamente en el año 1905 cuando el gobierno del General Rafael Reyes decidió su creación, por aquel entonces se le denominó Ministerio de Obras Públicas. En sus comienzos el ministerio contaba con muy poca capacidad de personal, pues sólo laboraban en él 19 personas para desarrollar una gran variedad de tareas. El primer ministro de obras públicas fue el ingeniero Modesto Garcés,

Otras tareas que desarrolló el Ministerio de Obras Públicas en aquella época consistieron en llevar a cabo la inspección de las empresas de navegación fluvial y la matrícula de embarcaciones; no obstante, con el paso de los años el ministerio fue adquiriendo más claridad funcional, pues las tareas relacionadas con las minas y las industrias que tenía bajo su responsabilidad fueron trasladadas a otras organizaciones públicas

En febrero del año 2000 nuevamente se reorganizó el ministerio mediante el Decreto 101, quedando bajo su responsabilidad la formulación y adopción de las políticas, planes generales, programas y proyectos en materia de tránsito, transporte y su infraestructura.

En la última década, el Ministerio ha desarrollado importantes proyectos de trascendencia nacional, mediante la construcción de nuevas vías, túneles y puentes, en el sector carretero; ha puesto en funcionamiento la red férrea, mejoró las condiciones de servicio y seguridad en los aeropuertos y trabaja constantemente en la adecuación y mantenimiento de las vías fluviales y marítimas. (Ministerio de transporte en Colombia 2011)

## **4.2 HISTORIA MANTENIMIENTO**

Al principio de los tiempos solo se hacía mantenimiento cuando ya era imposible seguir usando el equipo. A eso se le llamaba "Mantenimiento de Ruptura o Reactivo"

Fue hasta 1950 que un grupo de ingenieros japoneses iniciaron un nuevo concepto en mantenimiento que simplemente seguía las recomendaciones de los fabricantes de equipo acerca de los cuidados que se debían tener en la operación y mantenimiento de máquinas y sus dispositivos.

Esta nueva tendencia se llamó "Mantenimiento Preventivo". Como resultado, los gerentes de planta se interesaron en hacer que sus supervisores, mecánicos, electricistas y otros técnicos, desarrollaran programas para lubricar y hacer observaciones clave para prevenir daños al equipo.

Aun cuando ayudó a reducir pérdidas de tiempo, el Mantenimiento Preventivo era una alternativa costosa. La razón: Muchas partes se reemplazaban basándose en el tiempo de operación, mientras podían haber durado más tiempo. También se aplicaban demasiadas horas de labor innecesariamente.

Los tiempos y necesidades cambiaron, en 1960 nuevos conceptos se establecieron, "Mantenimiento Productivo" fue la nueva tendencia que determinaba una perspectiva más profesional. Se asignaron más altas responsabilidades a la gente relacionada con el mantenimiento y se hacían consideraciones acerca de la confiabilidad y el diseño del equipo y de la planta. Fue un cambio profundo y se generó el término de "Ingeniería de la Planta" en vez de "Mantenimiento", las tareas a realizar incluían un más alto nivel de conocimiento de la confiabilidad de cada elemento de las máquinas y las instalaciones en general. (tpmon line, 2011)

Respecto a los vertidos de refrigeración se controla y se registra el caudal, el pH, la conductividad y la concentración de cloro libre. Hay que tener en cuenta la prohibición de alcanzar los límites de concentración impuestos a los distintos contaminantes por dilución. Como cada uno de los afluentes de procesos tiene características y composición diferentes, si todos ellos se conducen a una balsa

común y se analiza el contenido de esa balsa, unos efluentes estarían diluyendo a otros.

El medio receptor es el mar o el río en que se realice el vertido, debe ser controlado periódicamente.

El ruido es un aspecto medio ambiental cuya importancia ha ido aumentando en los últimos años. Es difícil definir el ruido con precisión.

El futuro del sector automotriz en el mundo, 2025: fuerzas impulsoras y tecnologías clave para su desarrollo en el marco de políticas que promuevan la calidad de vida y la conservación del medio ambiente y de los recursos naturales. (García, m, 2012:277)

### **4.3 MARCO TEÓRICO**

**4.3.1 Que es el mantenimiento:** Se define habitualmente mantenimiento como el conjunto de técnicas destinado a conservar equipos e instalaciones industriales en servicio durante el mayor tiempo posible (buscando la más alta disponibilidad) y con el máximo rendimiento. (Ingeniería de mantenimiento (García,s, 2012: 1)

**4.3.2 Clases de mantenimiento:** correctivo, predictivo, preventivo y proactivo (tiposde.org,2016)

**4.3.3 Aplicación de mantenimiento:** es la actividad humana desarrollada en los recursos físicos de una empresa cuando a consecuencia de una falla han dejado de proporcionar la calidad de servicio esperada

Su uso y aplicación nos permite disminuir la cantidad de paradas de máquinas por roturas. (Zúñiga, C, 2014, slideshare)

**4.3.4 Cuáles son los trámites:**

- matriculas iniciales de vehículos
- traspasos o cambios de propietarios
- pagos impuestos y derechos de semaforización
- respuestas a requerimientos por impuestos de vehículos
- historial o certificados de tradición

- solicitud fotocopias de factura y manifiesto de importación
- ventas de seguros obligatorios
- levantamiento y asentamiento de prenda
- traslados de cuenta
- radicación de cuenta y cambio de placas
- transformaciones (cambio de color, cambio de carrocería, regrabaciones de motor, chasis, serial
- cancelaciones de vehículos por siniestro o por hurto
- duplicado de placas

(Resolución 12379 de 8 de enero de 2012, Ministerio de Transporte).

**4.3.5 Ante quien se hacen los trámites vehiculares:** Los trámites vehiculares se realizan ante los organismos de tránsito. (RESOLUCIÓN 0012379 DE 2012, ministerio de transporte, 2013)

**4.3.6 Que es un modelo de negocio:** un modelo de negocios describe la lógica de como una organización, crea, entrega, y captura valor. (Generación de modelos de negocios Alexander Osterwalder& Yves Pigneur, 2012:14)

#### **4.3.7 Bloques**

**4.3.7.1 Segmentos de mercado:** El bloque de Segmentos de Mercado define los diferentes grupos de personas u organizaciones que a la cual una empresa apunta a alcanzar y servir. Los clientes son el Corazón de todo modelo de negocios. Para satisfacer más eficientemente a estos, la empresa los agrupa en segmentos con características comunes.

**4.3.7.2 Propositiones de valor:** El bloque de proposiciones de valor describe el paquete de productos y servicios que crean valor para un segmento de clientes específico.

**4.3.7.3 Canales:** El bloque de Canales describe como la empresa se comunica y alcanza a sus segmentos de mercado para entregar una propuesta de valor.

**4.3.7.4 Relaciones con los clientes:** El bloque de relaciones con los clientes describe los tipos de relaciones que una empresa establece con un segmento específico de mercado.

**4.3.7.5 Fuentes de ingreso:** El bloque de fuentes de ingreso representa el dinero que la empresa genera de cada segmento de mercado.

**4.3.7.6 Recursos claves:** El bloque de recursos claves describe los más importantes activos requeridos para hacer funcionar el modelo de negocios.

**4.3.7.7 Actividades claves:** El bloque de Actividades Claves describe las cosas más importantes que una empresa debe hacer para que un modelo de negocio funcione.

**4.3.7.8 Sociedades claves:** El bloque de Sociedades Claves describe la red de proveedores y socios que hacen que un modelo de negocios funcione.

**4.3.7.9 Estructura de costos** El bloque de la estructura de costos describe todos los costos incurridos para operar un modelo de negocios (generación de modelos de negocios Alexander Osterwalder& Yves Pigneur, 2012: 4)

**4.3.7.10 Que es mercadeo:** “Mercadeo es todo lo que se haga para promover una actividad, desde el momento que se concibe una idea, hasta el momento en el que los clientes comienzan a adquirir el producto o servicio en una base regular. (Noguera, o. 2010,monografias.com)

**4.3.7.11 Aplicación de mercadeo:** Casi la totalidad de las empresas en nuestros países en desarrollo, tienen el imperativo de conseguir utilidades a corto plazo, maximizando sus limitados recursos. Para lograr sobrevivir en este difícil medio, los empresarios deben tener una visión diferente de los negocios, y aplicar principios distintos a los que utilizan los presidentes de las grandes corporaciones, y se enseña en las Escuelas de Negocio

Toda actividad comercial, industrial o de servicios, sea grande o pequeña requieren “mercadear” sus producto o servicios (Tutoría de Mercadeo Directo Integrado Jorge E. Pereira: 4)

**4.3.7.12 Que es un costo:** serie de procedimientos tendientes a determinar el costo de un producto y de las distintas actividades que se requieren para su fabricación y venta, así como para planear y medir la ejecución del trabajo.

**4.3.7.13 Clases de costos:** costos directos y costos indirectos (Costos y presupuestos Beltrán,a, 2011: 3

**4.3.7.14 Que es un ingreso.**

Los ingresos constituyen la principal fuente positiva de los resultados de un período y generan incrementos de activos o disminuciones de pasivos.

Las causas de los ingresos son operaciones de ventas de bienes y servicios provenientes de las operaciones de la empresa que se orientan a los objetivos y metas. (Contabilidad básica, 2014, blogspot)

**4.3.7.15 Como se fija un precio:** contabilizar los costos de la materia prima, de la mano de obra directa y los gastos generales de la fábrica. Una vez que se conocen los costos, el productor fijará un precio que, por un lado, le permita lograr sus objetivos en cuanto a volumen de ventas y margen de ganancia y, por otro, tome en cuenta a la competencia y los precios que ofrece el mercado en el cual compete.( Hidalgo, M 2016, soyentrepreneur.com)

## **5 DISEÑO METOLOGICO.**

### **5.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

El enfoque de la investigación que se está realizando es cualitativa ya que se están describiendo las formas y las características de un modelo de negocio en el cual se está explicando cómo se deben realizar los trámites y como se debe realizar el mantenimiento vehicular.

#### **5.1.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El enfoque de la investigación que se está realizando es descriptiva ya que se está haciendo por medio de la observación donde se puede tener un concepto de como es el funcionamiento de las empresas de vehículos, de tramites vehiculares y de cómo se ha sido la evolucionando de nuestro entorno con relación a la gestión de trámites y mantenimiento.

### **5.2 FASES.**

#### **5.2.1 Diagnóstico de mercado**

Realizar un diagnóstico de mercado del entorno el cual se va realizar el proyecto, observando como es el funcionamiento, el flujo y tipo de personas se va a atender o se van a ver beneficiados con nuestros productos.

#### **5.2.2 Diseño de modelo negocio**

El modelo de negocio el cual se va realizar tiene como objetivo atender personas que tengan como necesidad de realizar un trámite vehicular o hacer mantenimiento a su automóvil, teniendo en cuenta sus capacidades financieras y respetando todos los bloques del modelo negocio, para que su realización tenga mucho éxito.

#### **5.2.3 Herramientas financieras**

Valorar atreves de herramientas financieras la viabilidad del modelo de negocio de las cuales se necesitan la realización de un balance general el cual nos va ayudar a saber cómo se está desempeñando un negocio, para ello también será necesario

hacer un estado de cuenta, una planificación y unos indicadores que nos ayuden a dictaminar lo que estamos haciendo bien y mal.

### **5.3 FUENTES DE INFORMACIÓN.**

#### **5.3.1 fuentes de información primarias**

Se hace la consulta con el ecosistema del emprendimiento de la ciudad de Medellín o con las unidades de emprendimiento universitarias, además de eso se hacen necesarios las consultas con las secretarías de tránsito del valle de Aburrá con el fin de afianzar la información más relevantes en relación a trámites vehiculares y mantenimiento vehicular

#### **5.3.2 fuentes de información secundarias**

Se está utilizando fuentes de información secundarias como bases de datos que me ayuden a consolidar la información relacionada con estudios que fundamenten como es que los trámites a nivel departamental se están desarrollando a función de sus ventajas y de sus desventajas, además de la consulta de libros de mantenimiento como los de Costos y presupuestos (Tutoría de Mercadeo Directo Integrado Jorge E. Pereira: 4)

Generación de modelos de negocios Alexander Osterwalder & Yves Pigneur, Ingeniería de mantenimiento (García, s) en los cuales se establecen métodos y pautas para llevar a cabo procesos donde se desarrollen dichos pasos.

### **5.4 MUESTRA**

#### **5.4.1 selección de la muestra**

**Tabla 1. Selección de la muestra**

<b>Población objetivo</b>	<b>Personas mayores de edad que sean propietarios de vehículos, que vivan en Medellín en los extractos 3,4,5 y 6</b>
<b>Unidad muestral</b>	<b>Propietarios de vehículos en la ciudad de Medellín</b>
<b>Elemento muestral</b>	<b>Propietarios de Medellín</b>
<b>Marco muestral</b>	<b>Zona urbana de Medellín</b>
<b>Tamaño de la muestra</b>	<b>No probabilística</b>



#### **5.4.2 muestra no probabilística**

El proyecto está basado en una muestra no probabilística por que no depende solo de las probabilidades que podamos encontrar o realizar por medio de cálculos matemáticos, si no que se están utilizando las características y las cualidades de los procesos de tramites vehiculares y mantenimiento de autos, teniendo en cuenta el tipo de población que vamos a manejar.

## 6 RESULTADOS DE LA INVESTIGACION.

### 6.1 DIAGNÓSTICO DEL MERCADO ACTUAL A TRAVÉS DE LA EVALUACIÓN DEL ENTORNO DEL SECTOR VEHICULAR

“El desarrollo de innovadoras tecnologías tales como las aplicaciones a teléfonos móviles en las cuales se puede realizar casi todo lo que se hace en un desktop y a veces hasta más, cosas que van desde el entretenimiento, juego, información y ayuda en la vida diaria.

Es por eso que luego de un análisis realizado a un determinado grupo de personas propietarias o no de un medio de transporte, en este caso un vehículo se ha llegado a la conclusión que la mayor parte de estos usuarios tienen la necesidad de contar con un sitio alternativo de comunicación, un sitio que les facilite el acceso a información detallada y necesaria de la institución, información que la puedan revisar al momento en que la necesiten sin necesidad de estar frente a un ordenador para poder acceder a ellas.”(repositorioucsg, vianney,j, Ortiz,I, 2013)

Colombia ha presentado un incremento histórico en volumen de ventas, específicamente hablando el 2011 fue el año con mayor venta totales de vehículos en el país. Las diferentes condiciones del sector son afectadas por los factores estructurales del país, siendo la logística un rubro con fuertes síntomas en los costos para las ensambladoras, originado desde la llegada de algunas de las piezas o de los mismos vehículos importados, ya que la agilidad en los procedimientos es deficiente y no estandarizada **(análisis estratégico del sector automotriz en Colombia, quiroga, j, munar, l,peña,m, 2012)**

Este artículo presenta el diseño de una unidad de gestión del conocimiento en una empresa del sector automotriz, teniendo en cuenta que la fuente vital del crecimiento económico de todo país desarrollado es el poder incrementar sus niveles de productividad, la cual está basada en la capacidad de sus industrias para innovar y perfeccionarse. Esto no es ajeno a las empresas del sector automotriz, ya que el dinamismo industrial en Colombia ha permitido su reactivación en los últimos años, especialmente en Talleres de Mecánica Automotriz, quienes poseen comportamientos complejos, ya que son organizaciones sociales donde la transcomplejidad nace como resultado de las eternas e incesantes interrelaciones entre las personas y de éstas con los subsistemas sociales de los que son parte.(**Cervera,j, mendoza, l, 2013, investigación e innovación en ingenierías**)

En Colombia Se vendieron 328526 carros nuevos en el 2014

Fue un año muy positivo para el sector automotor colombiano a pesar del alza que reportó el dólar desde finales del año pasado. La moneda estadounidense saltó de \$2.050 a finales de octubre a casi \$2.400 el 31 de diciembre del 2014.

Ese incremento no hizo soltar el acelerador de las ventas. Las cifras de vehículos nuevos que se matricularon en el país lo dicen todo: los colombianos matricularon 326.028 autos cero kilómetros, cifra que representa un aumento cercano al 11 % respecto de los carros que se matricularon en el 2013.

Si se compara con el año 2012 se percibe un incremento del 5,0 %, de acuerdo con las estadísticas del Comité Automotor Colombiano de la Andi (el pais.com.co, 2015)

Vehículos usados en Colombia

Cada vez que uno vende un vehículo nuevo, alguien se deshace de un usado. Se estima que por cada vehículo nuevo que se vende se pueden estar moviendo alrededor de 3 usados. Según datos del RUNT, en los dos últimos años (2013-2014) se han traspasado 1.615.678 vehículos, incluyendo camiones, buses y moto (dinero, 2015)

## **6.2 VEHÍCULOS NUEVOS EN ANTIOQUIA**

Envigado es después de Bogotá y Cali la tercera ciudad del país con el mayor número de vehículos nuevos matriculados el año pasado, incluso por encima de capitales como Barranquilla, Medellín y Bucaramanga.

Así se desprende del informe del sector automotor, revelado por la firma Econometría, en el que se señala que la capital antioqueña junto a Envigado y Sabaneta hacen parte del top 10 de las ciudades con mayor número de matrículas expedidas, sumando en conjunto 35.313.

En el consolidado, las matrículas expedidas en Antioquia para vehículos nuevos el año anterior sumaron 40.444, un 13,7 del total nacional que fue de 294.360, lo que representa que trece de cada cien autos nuevos el año pasado en Colombia fueron vendidos en esta parte del país. (Arias. F 2014,colombiano)

## **7 DISEÑO DE HERRAMIENTAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

El diseño de la recolección de la información está supeditado básicamente a la observación que se está haciendo a través de medios secundarios como la búsqueda por medio de inteligencia de mercado, donde simplemente se valida la información para poder determinar cuál es la oportunidad de negocio.

### **7.1 COMPETENCIA.**

#### **7.1.1 competencia directa:**

**7.1.1.1 asesoraautos:** Somos una empresa de Asesoría Profesional en Tránsito y Transporte a nivel Nacional.

Nuestro cumplimiento, responsabilidad y seriedad por más de 20 años, nos han posicionado en el mercado, como empresa líder en tramitación de documentos de vehículos ante las entidades de tránsito del país.

Asesoraautos cuenta actualmente con un equipo de personas a su servicio a cargo de los diferentes departamentos, como tramitación, facturación, tesorería, contabilidad, asesoría, mensajería, comercial, y adicionalmente con tramitadores en las principales ciudades del país. Calle 38 N° 63B - 47 Medellín-Colombia

**7.1.1.2 armando vueltas:** Armando Vueltas, Porque su Tiempo es Oro, Evítese Multas Renovamos su Licencia, Soat a domicilio, Asesorías de tránsito. Pagos, Comparendos, Fotomultas, Impuestos, Semaforización. Traspasos en Varias Ciudades del País, Financiamos Tu Soat.

Calle 33 N° 42B - 41 Local 127, Galerías de San Diego

**7.1.1.3 rapitramites:** licencias de conducción de moto y carro. Lleve su soat a crédito, renovación de pases, escuela de conducción, traspasos, refrendaciones, traslados de cuenta, radicaciones .trámites de tránsito en general. Calle 50 No. 51 - 07 A

**7.1.1.4 ecollantas s.a.s:** Somos una empresa dedicada a la comercialización de Rines, Llantas, Lujos y Accesorios para su vehículo. Contamos con una gran variedad en las mejores marcas.

Cr 52 38 -70

**7.1.1.5 reno san juan:** Llantas, Alineación, Balanceo, Frenos, Suspensión, Lubricantes, SOAT, Diagnóstico Completo, Sincronización, Multimarcas, Kumho Tire, Yokohama, Baterías, Mac, Bosch, Servicio a Domicilio

**7.1.1.6 serviteca el primo:** En Serviteca el Primo ofrecemos: Mecánica en general para todo tipo de vehículos, revisión gratis, afinación, servicio de suspensión, frenos, cambio de aceite, alineación computarizada, venta de repuestos, servicio de torno, reparación chasis, venta soat. Carrera 48 # 61 20

**7.1.1.7serviteca multicar:** Somos un centro múltiple de servicios en el cual usted encuentra todo para su vehículo, velamos por la calidad, la atención y un amable servicio para nuestros clientes. Nuestra misión es convertir lo ordinario en extraordinario. Calle 33 Sur No. 43-33

**7.1.1.8 serviteca juanbe:** su centro de servicios para su vehículo, estación de servicio Texaco, serviteca, llantas, alineación, balanceo, frenos, revisión gases, lubricación y cambio de aceite. Calle 37 # 44- 11 glorieta de SANDIEGO

## **7.1.2 competencia indirecta**

**7.1.2.1 escuela vial de conducción:** Clases de Conducción, Cursos de Conducción Vehículos Pesados, Cursos de Conducción para Instructores, Evaluación de Conductores, Licencias de Conducción, Revalidación de Pases, Gestiones de Tránsito. Cr65 48 C-73

**7.1.2.2 escuela de conducción fénix:** Somos un centro de enseñanza automovilística, ubicado en el Sur del Valle de Aburra. Ofrecemos servicios de capacitación práctica - teórica en conducción y trámites relacionados como licencias de conducción y SOAT. Cumplimos con altos estándares para capacitar a nuestros

clientes instruyéndolos con las competencias necesarias para formar conductores responsables. CL 50 46-08- Itagüí – Antioquia

**7.1.2.3 condutramitesclub:** Somos una organización enfocada en ofrecer servicios para el sector automotriz, dando solución a las necesidades de todo conductor o persona que tenga relación con el sector; así mismo, creamos programas laborales para formar y desarrollar las habilidades y competencias necesarias para mejorar la productividad del recurso humano en el mercado de transporte y el tránsito.

**Servicios:**

- revisión técnico mecánica
- foto multas
- soat
- Carrera 76 # 32--clases de conducción
- renovación de licencias
- cursos para infractores
- test de idoneidad
- gestión de transito

**7.1.2.4 educamos conduciendo:** Los cursos han sido diseñados de acuerdo a las necesidades del mercado con el fin de que nuestros aspirantes a conductores aprendan a controlar el automóvil de acuerdo a los conceptos de seguridad vial y la práctica bajo la supervisión de instructores altamente calificados. El valor de estos servicios no es acumulable con otras promociones. Carrera 64 C CL 74-14

**7.1.2.5 Javier autos:**

- Cursos de conducción teórico/prácticos
- Licencias de conducción de todas las categorías
- Licencia de conducción internacional
- Tramites

Carrera 55 # 61-25 piso 2 (57-4) 448 77 40

#### **7.1.2.6 Conducimos:**

Carrera. 81 # 26 – 40 PBX: 448 4278

- clases de conducción
- validación de saberes
- venta de soat
- nueva de licencia de conducción
- clases de refuerzo
- gestiones de transito
- inscripción al Runt

#### **7.1.2.7 Escuela de conducción autogabi**

Calle 50 No. 43 – 24- 4448095

Es una empresa de gran trayectoria dedicada a la capacitación y formación de conductores. En nuestra sede encontrará personal capacitado y dispuesto continuamente para asesorarlo con todo lo relacionado al trámite que usted requiera, ya sea expedición, renovación de la licencia de conducción

- cursos de conducción
- licencias de conducción en todas las categorías
- pases internacionales
- servicio de internet para verificar la licencia de transito
- centro de reconocimiento de conductores

#### **7.1.2.8 Conduamigos sur:**

Calle 39 Sur No. 45 C-22- 276 32 26

- Cursos de Conducción
- Licencias
- Revalidación de Pase
- Pases Internacionales.

#### **7.1.2.9 andina de automovilismo:**

Calle 42 # 80B - 22,- 4487020

La Institución de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano Andina de Automovilismo, será una organización empresarial y educativa, certificada en calidad, orientada al encadenamiento productivo y educativo, líder en la formación integral del talento humano requerido por el ámbito productivo del país y las instituciones que demandan u ofertan capacitación

- Evaluación de conductores
- Curso de legislación y normas de tránsito
- Curso de manejo defensivo y seguridad vial
- Curso de mecánica básica
- Soat
- Revisión técnico mecánica y emisión de gases

#### **7.1.2.10 Autoescuela educar:**

Carrera 45 # 75 Sur 46 - 448 51 53

- Centro de Enseñanza Automovilística
- Cursos de Conducción
- Licencias para carro y moto
- Expedición de SOAT
- Refrendación de licencias
- Curso de descuento para Infracciones de Tránsito y Fotomultas

#### **7.1.2.11 Automas Ltda.**

Carrera 43 A 25ª 34 - 5805990

Es un centro integral de servicios automotrices, que bajo criterios de integralidad, competitividad y legalidad, ofrecemos soluciones acertadas y confiables a nuestros clientes en Inspección de Asegurabilidad, Peritaje, Marcación y soluciones integrales en servicios automotrices, buscando su satisfacción total a través de la atención en un tiempo justo, con calidad y calidez.

Aprovechamos de la mejor manera a nuestro recurso humano y tecnológico para así fortalecernos financieramente, asegurando la sostenibilidad de la organización y de nuestros colaboradores.

- Verificación de elementos Seguridad pasiva
- Verificación de elementos Seguridad activa
- Inventario detallado de accesorios



- Revisión de sistemas de identificación
- Valor comercial
- Registro fotográfico del vehículo y sus sistemas de identificación
- Reporte: concepto de asegurabilidad
- trámites ante tránsito
- Marcación

#### **7.1.2.12 Colserauto**

Carrera 48 20-37

Es una empresa con presencia a nivel nacional y alto desarrollo tecnológico, dedicada a brindar servicios en soporte técnico automotor a la industria aseguradora, sector financiero, sector real y personas naturales en general. Basados en nuestros principios de confiabilidad y transparencia, buscamos generar tranquilidad a nuestros clientes en su toma de decisiones, además de una rentabilidad acorde a nuestros accionistas.

- Avalúos- peritajes de vehículos
- Centros de Diagnóstico Automotor
- prueba de motor
- revisión para viajes
- marcación de vehículos
- dinamómetro
- red de peritos
- pruebas de revisión de motor
- enderezado de chasis
- trámites ante tránsito

#### **7.1.2.13 Autotest**

CI 29 44-46- 2613636

Servicios

- revisión de motor y tren de potencia
- arbitraje en reclamaciones a talleres y concesionarios
- revisión comercial
- revisión de sistemas de identificación

#### **7.1.2.14 Ajustev**

Calle 31 N° 43 a- 72- 3817777

El compromiso es brindar seguridad, confiabilidad y rapidez a nuestros clientes corporativos y particulares a través de un amplio portafolio enfocado en el sector automotor,

buscando siempre ofrecer un servicio de calidad acompañado de tecnología y experiencia de un talento humano calificado.

Servicios

- Avalúo y/ o peritaje
- Estudio técnico
- Compresión de Motor
- Toma de improntas
- Marcación con Arena
- Marcación con Motor Tool
- Marcación con Remaches
- Estudio de Documentos (vehículos importados)
- Venta de Soat
- Revisión de Viajes
- Trámites de Tránsito (Medellín y Bogotá)
- Auditoría de Salvamentos

#### **7.1.3 Competencia potencial**

**7.1.3.1 Cda san juan la américa:** En el centro diagnóstico de autos C.D.A SAN JUAN LA AMERICA, son personal especialista en revisión técnico mecánica y de gases.

CALLE 44 No. 69-13- 230576

**7.1.3.2 Cda poblado: certicar s.a.** es una empresa dedicada a la revisión técnico mecánica y de emisiones contaminantes, constituida bajo la solidez, competencia y confiabilidad de su personal, quienes a su vez se encuentran comprometidos con el desarrollo del país, el mejoramiento de la seguridad vial, el cuidado del medio ambiente y bienestar social.. Nuestro servicio esta soportado por equipos aptos que garantizan la confiabilidad de los resultados en vehículos, pesados, livianos y motocicletas. Carrera 43#25A 34 - 262 64 71

**7.1.3.3 cda la 80 mediterráneo:** Es una empresa dedicada a la revisión técnico mecánica y emisiones contaminantes para motocicletas, comprometida con la vida y la conservación del medio ambiente, basados en la imparcialidad y confiabilidad, orientada al mejoramiento continuo de nuestros procesos, promoviendo desarrollo empresarial y humano generando en el cliente una alta percepción de satisfacción.

Carrera 80 No. 54A-47- 316 830 88 95

**7.1.3.4 Car center internacional:** car center internacional s.a.s, es una organización que entrega servicios de alta calidad para el sector automotor, permitiendo a sus usuarios el cumplimiento normativo y legal que los habilite para la circulación adecuada por las vías del territorio colombiano. Para esto cuenta con personal calificado, el compromiso con el mejoramiento continuo, el uso de equipos y tecnología adecuada y el amplio conocimiento de los marcos legales de los servicios prestados; actuando con responsabilidad social mediante su contribución con la seguridad vial y el cuidado de medio ambiente y generando la rentabilidad prevista para el crecimiento que permita el cubrimiento de la creciente demanda de los servicios. Carrera. 43B N. 6 Sur - 140 - 444 17 00

**7.1.3.5 Cda Antioquia:** Somos una organización que realiza la prestación del servicio de Revisión Técnico - Mecánica y Emisiones Contaminantes, buscando contribuir a la mejora de la seguridad vial, la reducción de emisiones contaminantes y a la promoción de una cultura de prevención, generando una mayor protección de la vida, el patrimonio de nuestros clientes y socios, asegurándoles valor agregado.

CLL 14 N 52-12 / 38- 3611500

**7.1.3.6 Cda la 33 s. a:** centro de diagnóstico automotor cda, servicio de revisión técnico mecánica y de gases.

Carrera 63 # 32e – 69-2353742

**7.1.3.7 Cda bancautoss:** Expedición de certificado de Revisión Técnica Mecánica y de Gases para vehículos livianos tanto particulares como públicos y adicionalmente motocicletas.

CI 30 A 65 B-62-4484161

**7.1.3.8 Cda ivesur Colombia Medellín:** Por medio de la utilización de tecnología de punta, instalaciones adecuadas y personal calificado, brindar a nuestros clientes un servicio de revisión Técnico-Mecánica y de Emisiones Contaminantes que satisfaga su necesidad de establecer acertadamente las condiciones de mantenimiento de sus automotores.

Carrera. 52 #6 Sur - 80

**7.1.3.9 Cda automotor buenos aires:** cda buenos aires es una empresa de carácter privado prestadora del servicio de Revisión Técnico Mecánica y de Gases para vehículos particulares livianos (automóviles, camionetas y camperos), públicos (taxis y microbuses) y motos. Nuestra finalidad es aportar para el mejoramiento de la seguridad vial y la reducción de elementos contaminantes. Contamos con un personal altamente capacitado y con las condiciones necesarias para desarrollar las diferentes tareas de la organización con equipos tecnológicos adecuados a las necesidades y siempre buscando la satisfacción del cliente y la generación de dividendos para los accionistas

Calle 49 N°34-18- 218 2600

**7.1.3.10 Cda el diamante:** Centro de diagnóstico automotor el diamante ofrece atención especializada para revisión técnico mecánica y de gases

CALLE 51 No. 69-2- 2605959

**7.1.3.11 Renault –caribe motor:** CARIBE MOTOR DE MEDELLÍN S.A., es una empresa colombiana dedicada a la comercialización de vehículos nuevos y usados, servicio postventa, con un grupo humano comprometido

Carrera 43f #23-40-3455454

**7.1.3.12 Vehículos del camino Mazda:** Comercializar vehículos nuevos de las marcas que representamos, vehículos usados de diferentes marcas, repuestos originales y servicio de reparación y mantenimiento, con personal y equipos idóneos para garantizar un excelente respaldo

43B # 17 – 221- 604 21 37

**7.1.3.13 Ssangyong:** AutoAssia Ltda. Es una empresa con diez años de experiencia en la comercialización de autopartes y accesorios para las principales marcas provenientes del continente asiático. Por más de ocho años han sido distribuidor autorizado de repuestos y accesorios SsangYong para Medellín y Antioquia. Actualmente, somos concesionario y taller autorizado de la marca, reconocida por sus vehículos utilitarios y todo terreno.

Carrera 50 #32-125- 313 611 05 33

**7.1.3.14 Discarros Hyundai:** venta de autos nuevos, taxis, pesados, usados taller y repuestos. Calle 14 # 51-125 -3557300

**7.1.3.15 Kia- distrikia:** nuestras acciones están orientadas a la búsqueda de satisfacer las necesidades de nuestros clientes y superar sus expectativas, al desarrollo del potencial creativo

Calle 10 # 50 – 264 – 3617171

**7.1.3.16 Autoamerica toyota:** somos una empresa que comercializa vehículos, repuestos y servicios de calidad, contando con personal competente, con herramientas y equipos de alta tecnología, buscando satisfacer las necesidades del cliente, logrando así confiabilidad, permanencia y rentabilidad

Carrera 50 # 38 – 50- 4441121

**7.1.3.17 Nissan- Dinissan:** En Dinissan nos anticipamos a las expectativas de las personas, para que disfruten al máximo nuestros productos, brindándoles maravillosas experiencias.

Carrera 50 #32 -59

**7.1.3.18 Ford- el roble motor:** Nuestros Departamentos técnicos (mecánica especializada; latonería y pintura) cuentan con modernos equipamientos y personal altamente capacitado para atender con excelencia las necesidades del parque automotor.

Forman disciplinados equipos de trabajo, con herramientas especiales e instrumental electrónico de última generación, que sumados a su responsabilidad e inteligencia determinan la reputación y vitalidad de la empresa El Roble Motor S.A.

Carrera 48 # 15 Sur – 160- 3211111

## 7.2 CARACTERIZACIÓN DEL PRODUCTO Y / O SERVICIO

Tabla 2. Caracterización del producto y / o servicio

Nombres	características	Beneficios
Tramites vehiculares	Prestar un servicio con eficiencia, eficacia y calidad. Escuchar las necesidades de los clientes, ya que nos ofrecen información y de esta manera se puede mejorar nuestra competitividad y nuestro servicio.	Ahorro en tiempo y dinero. Ahorro en tiempo 80%  Ahorro en dinero 50%
Mantenimiento vehicular	Se contara con personal calificado para dar soluciones a problemas específicos y visibles. Nuestro trabajo será garantizado para brindarles mayor seguridad a nuestros clientes.	Se brindara seguridad a nuestros clientes, se les ahorrara tiempo, dinero, sus vehículos tendrán un mejor funcionamiento y eficiencia

### 7.2.1 Productos o servicios que se desarrollan con éste modelo de negocio

**7.2.1.1 Intangibilidad:** se contara con un local, un escritorio, computadores, herramienta para la realización de los mantenimientos en los vehículos, una línea telefónica

**7.2.1.2 Inseparabilidad:** La empresa contara con tres mecánicos de mantenimientos, una secretaria y dos tramitadores de tránsito, con este personal se espera dar cumplimientos a las expectativas y a las necesidades de los clientes

**7.2.1.3 Inconsistencia:** en la empresa se estandarizaran procesos que ayuden a dar credibilidad a las funciones que se llevaran a cabo. Para realizar esto se uniformaran a los empleados para que se puedan diferenciar de las demás personas además la empresa contara con un logo que lo identifique y que lo haga diferente.

**7.2.1.4 Inventario:** la empresa tendrá a disposición dos auxiliares que serán los encargados de dar apoyo a los mecánicos, con el fin de soportar los días de más alto flujo vehicular además se nos permitirá utilizar un mensajero para el área de trámites, para así dar agilidad y cumplimiento en el área de gestión de transito

### **7.3 SEGMENTACIÓN DEL CLIENTE**

**7.3.1 Caracterización:** En la empresa se atenderán todo tipo de clientes los cuales sean propietarios de vehículos o personas que están en proceso de adquirir un automóvil, donde su necesidad sea realizar un trámite vehicular o una asesoría sobre alguna diligencia ante el tránsito, también donde los propietarios de vehículos requieran la realización de su mantenimiento vehicular y/o empresas que cuenten con un parque automotor el cual requieran mantenimiento.

**7.3.2 Descripción:** se atenderán clientes de distintos estratos socioeconómicos los cuales requieran de la realización de cualquier diligencia ante el tránsito o que tenga la necesidad de llevar a cabo una rutina de mantenimiento a su automóvil, se harán diferentes tipos de mantenimiento vehicular. De acuerdo a la necesidad del cliente

#### **7.3.3 Relaciones con el cliente.**

**7.3.3.1 Asistencia personalizada:** será la relación que tendrá la empresa con los clientes esta relación se dará por medio de llamadas telefónicas, correos electrónicos y pagina web.

Las llamadas se harán con el fin de hacer comunicados a los clientes que les puedan interesar nuestros servicios o con el objetivo de informar sobre los procesos que estemos realizando con ellos.

Nuestra página web será la vía por la cual los clientes nos podrán encontrar como información de primera mano allí encontrarán información sobre nuestros tipos de servicios direcciones y números telefónicos.

**7.3.3.2 Asistencia personalizada asistida:** se realizara a través de una fuerza de ventas que se prestará por medio de una secretaria quien contara con la capacitación y la habilidad, para tener una conversación con los clientes donde les platicara sobre nuestros servicios y beneficios, además será la persona que le dará la imagen a la empresa y será quien resuelva las dudas que los clientes tengan.

**7.3.3.3 Comunidad:** se harán convenios con las comunidades como la AIMUN (asociación de ingenieros mecánicos y macarrónicos Universidad Nacional) quien se buscara tener participación de las estas comunidades para así atraer más clientes y tener más beneficios entre empresa-comunidad, también buscar el aval de la sociedad colombiana de ingenieros con esto la empresa contara con una acreditación que le convertirá en una de las mejores de la región.

**7.3.3.4 La cocreacion:** Es diseñar el producto del servicio de la mano con el cliente para esto se realizaran encuesta de servicio donde el cliente nos de todas sus opiniones y nos dé su opinión de lo que debemos mejorar, también a través de nuestra página de internet habrá un espacio donde el cliente nos podrá contar como prefiere lo productos y así diseñaremos junto con el cliente productos especiales y de todo el agrado de nuestros clientes

### **7.3.4 Canales de comunicación y distribución**

**7.3.4.1 Canales de comunicación:** los canales de comunicaciones que utilizaremos son una página web de la empresa donde describiremos un poco nuestra empresa. Ahí podrán encontrar tipos de servicios, costos, promociones, números telefónicos y dirección dela empresa, además utilizaremos catálogos donde los clientes podrán ver con ayuda de nuestros colaboradores que tipo de servicio necesita y los beneficios que tenemos para ellos.



Se utilizarán tarjetas con nombre de la empresa, tipos de servicios, nombre del gerente y números telefónicos, se espera distribuirlos por medio de los mismos clientes, los cuales son los que nos visitan y con ellos dar a conocer nuestra empresa.

**7.3.4.2 Canales de distribución directos:** Nuestro principal canal de distribución será nuestro local donde estará conformada la empresa, allí los clientes podrán llegar y contarnos todas sus inquietudes, además podrán apreciar en nuestras instalaciones los estantes donde estarán ubicados los repuestos.

### **7.3.5 Propuesta de valor**

**7.3.5.1 Que es lo que hacemos:** realizamos todo tipo de mantenimiento vehicular a las diferentes marcas de vehículos que se manejan en nuestro país, también contaremos con almacén donde se prestara el servicio de venta de repuestos al público, además somos una empresa que se dedica a la flexibilidad en la tramitología ante entidades públicas como la secretarías de tránsito para el diligenciamiento de los diferentes requerimientos y servicios de trámites vehiculares.

**7.3.5.2 Que ofrecemos:** nuestros servicios ofrecerán ahorro en el tiempo ya que los servicios de tramitología ante el tránsito requieren de mucho tiempo, también le ofreceremos seguridad y ahorro de dinero en cuanto al mantenimiento vehicular.

**7.3.5.3 A quien va dirigido:** nuestros servicios van dirigidos a personas propietarias de vehículos, o que estén en el proceso de adquisición de un vehículo, también a empresas que cuenten con una flota de vehículos, todo con el fin de realizar mantenimientos vehiculares o de realizar una gestión ante el tránsito.

**7.3.5.4Cuál es el diferenciador:** el principal diferenciador de nuestra empresa será el seguimiento que se le hará a los diferentes procesos todo ello informando al cliente en que va su caso además de la estandarización de procesos y políticas.

La realización de mantenimiento vehicular se hará a todas las diferentes marcas del país además contaremos con un almacén para que nuestros clientes puedan salir con el servicio completo y no se tengan que preocupar por llevar el carro y por los

repuestos esto lo podrán hacer todo en una misma parte. Contando con el personal calificado para que nuestros clientes salgan a gusto y puedan volver se espera que estos clientes que se van a gusto con nuestro servicio puedan atraer más clientes y fidelizarse con la empresa. Nuestro buen servicio se verá reflejado en ahorro de tiempo, seguridad y bajos costos en los servicios, nuestra empresa está dirigida a todas aquellas personas propietarias de vehículos o que este en el proceso de adquirir un vehículo y también a empresas que cuenten con una flota vehicular a su disposición todo esto con el fin de realizar un mantenimiento vehicular o una gestión ante el tránsito

### 7.3.6 Actividades claves

**7.3.6.1 Atención al cliente:** en el área de atención al cliente habrá una secretaria con la capacidad de entablar una conversación con nuestros clientes donde les contara sobre todo nuestros servicios y promociones

**7.3.6.2 Servicio al cliente:** en nuestra área de servicio al cliente se hará la recepción de todos los tipos de servicios, se recibirán los tramites vehiculares y los vehículos que lleguen para mantenimiento

**7.3.6.3 Servicio posventa:** en este tipo de servicio se atenderán todas las inquietudes o inconformidades que lo clientes tengan con nuestra empresa, aquí se dará una cita para la garantía o la rectificación del servicio prestado

### 7.3.7 Recursos claves

#### 7.3.7.1 Atención al cliente

**Tabla 3. Atención al cliente**

<b>Cargo</b>	<b>Sueldo</b>	<b>funciones</b>	<b>Recursos requeridos</b>
<b>Atención al cliente</b>	<b>\$700.000=+ auxilio de transporte</b>	Encargada de recibir al cliente, darle información, orientación acerca de nuestros servicios y a la vez se encargara de la caja.	Computador de mesa, impresora y escritorio \$1.800.000 Útiles de oficina: \$50.000

### 7.3.7.2 Servicio al cliente trámites

**Tabla 4. Servicio al cliente**

<b>Cargo</b>	<b>Sueldo</b>	<b>funciones</b>	<b>Recursos requeridos</b>
<b>Auxiliar de oficina</b>	\$689.455 + auxilio de transporte	encargada de dar información del proceso de trámites vehiculares, organización de documentación para éstos	Computador de mesa, impresora y escritorio \$1.800.000 Útiles de oficina: \$80.000=
<b>Mensajero</b>	\$689.455 + auxilio de Rodamiento de \$200.000	Éste se encargará de desplazarse a las secretarías de transporte y tránsito a realizar los trámites.	
<b>Local</b>			<b>\$2.000.000</b>
<b>Servicios Públicos</b>			<b>\$250.000</b>

### 7.3.7.3 Servicio posventa

**Tabla 5 servicio posventa**

<b>Cargo</b>	<b>Sueldo</b>	<b>funciones</b>	<b>Recursos requeridos</b>
<b>Auxiliar administrativa</b>	<b>\$700.000</b>	<b>Encargada de atender los clientes por inconformidades quejas y reclamos.</b>	Computador de mesa, impresora y escritorio \$1.800.000 Útiles de oficina: \$40.000=

### 7.3.8 Aliados claves.

**7.3.8.1 Secretaria de transito:** haremos una alianza para que nuestra gestión de transito sea más rápido y efectivo, brindándole a la secretaria transito un mayor volumen de gestión de transito con el fin de que ellos tengan más diligencias, mas entradas de dinero como así también nosotros tengamos un mayor flujo en las ventas tramites vehiculares.

**7.3.8.2 Sofasa:** tendremos un acuerdo económico con el cual nosotros le compraremos un alto volumen de repuestos para que ellos nos den mejores descuentos y que ellos tengan más movimiento en las salidas de los artículos.

**7.3.8.3 Compraventas:** haremos una alianza con las compraventas del área metropolitana donde ellos nos envíen todo los trámites vehiculares por ventas y nosotros les daremos un porcentaje alto de descuento, también les daremos prioridad en la gestión ante las secretarías de tránsito para que ellos puedan cumplir con su presupuesto.

### 7.3.9 Costos fijos mensuales.

**Tabla 6. Costos fijos mensuales**

<b>CONCEPTO</b>	<b>VALOR</b>
<b>ARRIENDO:</b>	<b>\$2.000.000</b>
<b>SERVICIOS:</b>	<b>\$250.000</b>
<b>INTERNET:</b>	<b>\$110.000</b>
<b>SALARIO MÍNIMO POR PERSONA:</b>	<b>\$689.455</b>
<b>CESANTÍAS:</b>	<b>\$63.930</b>
<b>PRIMA DE SERVICIOS:</b>	<b>\$63.930</b>
<b>CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR 4%:</b>	<b>\$27.578</b>
<b>ARP: 0.522%:</b>	<b>\$3.598,9</b>
<b>ICBF: 3%</b>	<b>\$20.683</b>
<b>SENA: 2%</b>	<b>\$13.789</b>
<b>AUXILIAR DE TRANSPORTE:</b>	<b>\$77.000</b>
<b>TOTAL</b>	

Duque, 2016

### 7.3.9.1 Costos de ventas

Tabla 7. Costos de ventas

CONCEPTO	VALOR
Mano de obra	\$2.978.910
Página web	\$710.000
1000 Tarjetas de presentación	\$55.000
1000 volantes	\$95000
Plan celular	\$ 50000
4 resmas de papel	\$50000
Total	\$3938910

### FINANZAS PERSONALES, 2016

### 7.3.9.2 Costos variables

#### Materias primas e insumos

Tabla 8. Materias primas e insumos

CONCEPTO	VALOR
papelería	\$50.000
lapicero	\$10.000
Mano de obra	\$ 2.978.910
Hulleros	\$5.000
Sellos	\$15.000
Dos Cartuchos de impresora	\$ 20.000

### PAPELERIA MARION, 2016

### 7.3.10 Estado de resultados

#### 7.3.10.1 Proyecciones financieras

Las proyecciones financieras que se verán a continuación son la de las ganancias de la empresa durante un año, tendrá un informe mensual donde se tendrá en cuenta los costos fijos y los gastos fijos. Se verá reflejado en cada mes el aumento de mantenimientos vehiculares, gestiones de tránsito y con ello se verá reflejado las ganancias por prestación de servicios. También podemos ver el costo unitario

que se cobrara por servicios. Se espera un crecimiento de la empresa mayor al 70% en los próximos dos años, para el año 2018 se espera que la empresa tenga un posicionamiento entre las diez mejores empresas de la ciudad de Medellín, también para la fecha se estará a la expectativa para dar apertura en distintas ciudades como los son Bogotá y Cali, la empresa contara con aliados en los diferentes departamentos de Colombia, la cobertura en tramites será una de las mejores a nivel nacional

Tabla 9 Proyección estado de resultados Básico

PROYECCIÓN ESTADO DE RESULTADOS BÁSICO												
EMPRESA:												

     No se deben modificar.

Rubro	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
<b>Unidades</b>	67	85	105	120	130	160	175	175	200	230	280	280
MANTENIMIENTO	50	60	75	80	85	100	110	120	130	150	180	200
TRAMITES VEHICULARES	17	25	30	40	45	60	65	55	70	80	100	80
Producto 3												
Producto 4												
Producto 5												
<b>P. Venta Unit.</b>												
Producto 1	\$ 113.550	\$ 113.550	\$ 113.550	\$ 113.550	\$ 113.550	\$ 113.550	\$ 113.550	\$ 113.550	\$ 113.550	\$ 113.550	\$ 113.550	\$ 113.550
Producto 2	\$ 99.360	\$ 99.360	\$ 99.360	\$ 99.360	\$ 99.360	\$ 99.360	\$ 99.360	\$ 99.360	\$ 99.360	\$ 99.360	\$ 99.360	\$ 99.360
Producto 3												
Producto 4												
Producto 5												
<b>C. Variable Unit.</b>												
(MP+Insumos+MO Variable)												
Producto 1	\$ 45.937	\$ 36.218	\$ 29.319	\$ 25.655	\$ 23682.13	\$ 19243.18	\$ 17577.77	\$ 17593.40	\$ 15394.6	\$ 13.385	10995.12	\$ 10.996
Producto 2	\$ 45.821	\$ 36.220	\$ 29.321	\$ 25.655	\$ 23689.23	\$ 19243.18	\$ 17573.47	\$ 17588.97	\$ 15.395	\$ 13.386	10994.78	\$ 10.972
Producto 3												
Producto 4												
Producto 5												

<b>Ventas</b>	\$ 7.366.620	\$ 9.297.000	\$ 11.497.050	\$ 13.058.400	\$ 14.122.950	\$ 17.316.600	\$ 18.948.900	\$ 19.090.800	\$ 21.716.700	\$ 24.981.300	\$ 30.375.000	\$ 30.658.800	\$ 211.063.500
---------------	--------------	--------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	----------------

<b>Costo Fijos</b>	\$ 2.250.000	\$ 2.250.000	\$ 2.250.000	\$ 2.250.000	\$ 2.250.000	\$ 2.250.000	\$ 2.250.000	\$ 2.250.000	\$ 2.250.000	\$ 2.250.000	\$ 2.250.000	\$ 2.250.000	\$ 51.000.000
Arriendo	\$ 2.000.000	\$ 2.000.000	\$ 2.000.000	\$ 2.000.000	\$ 2.000.000	\$ 2.000.000	\$ 2.000.000	\$ 2.000.000	\$ 2.000.000	\$ 2.000.000	\$ 2.000.000	\$ 2.000.000	
Salarios	\$ 959.963.9	\$ 959.963.10	\$ 959.963.11	\$ 959.963.12	\$ 959.963.13	\$ 959.963.14	\$ 959.963.15	\$ 959.963.16	\$ 959.963.17	\$ 959.963.18	\$ 959.963.19	\$ 959.963.20	
Otros													
Transporte													
Servicios Públicos	\$ 250.000	\$ 250.000	\$ 250.000	\$ 250.000	\$ 250.000	\$ 250.000	\$ 250.000	\$ 250.000	\$ 250.000	\$ 250.000	\$ 250.000	\$ 250.000	
<b>Costo Variables</b>	\$ 3.075.807	\$ 3.078.580	\$ 3.078.555	\$ 3.078.600	\$ 3.078.600	\$ 3.078.600	\$ 3.078.600	\$ 3.078.600	\$ 3.078.600	\$ 3.078.600	\$ 3.078.600	\$ 3.077.061	\$ 36.938.803

<b>COSTO TOTAL</b>	\$ 5.325.807	\$ 5.328.580	\$ 5.328.555	\$ 5.328.600	\$ 5.328.600	\$ 5.328.600	\$ 5.328.600	\$ 5.328.600	\$ 5.328.600	\$ 5.328.600	\$ 5.328.600	\$ 5.327.061	\$ 63.938.803
--------------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	---------------

<b>UTILIDAD BRUTA</b>	\$ 2.040.813	\$ 3.968.420	\$ 6.168.495	\$ 7.729.800	\$ 8.794.350	\$ 11.988.000	\$ 13.620.300	\$ 13.762.200	\$ 16.388.100	\$ 19.652.700	\$ 25.046.400	\$ 25.331.739	\$ 154.491.317
-----------------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	----------------

<b>Gastos Fijos</b>	\$ 930.000	\$ 930.000	\$ 930.000	\$ 930.000	\$ 930.000	\$ 930.000	\$ 930.000	\$ 930.000	\$ 930.000	\$ 930.000	\$ 930.000	\$ 930.000	\$ 11.160.000
Arriendo													
Salarios													
Papeleria	\$ 80.000	\$ 80.000	\$ 80.000	\$ 80.000	\$ 80.000	\$ 80.000	\$ 80.000	\$ 80.000	\$ 80.000	\$ 80.000	\$ 80.000	\$ 80.000	
Viaticos	\$ 150.000	\$ 150.000	\$ 150.000	\$ 150.000	\$ 150.000	\$ 150.000	\$ 150.000	\$ 150.000	\$ 150.000	\$ 150.000	\$ 150.000	\$ 150.000	
Cafeteria	\$ 200.000	\$ 200.000	\$ 200.000	\$ 200.000	\$ 200.000	\$ 200.000	\$ 200.000	\$ 200.000	\$ 200.000	\$ 200.000	\$ 200.000	\$ 200.000	
Otros(Caja menor)	\$ 500.000	\$ 500.000	\$ 500.000	\$ 500.000	\$ 500.000	\$ 500.000	\$ 500.000	\$ 500.000	\$ 500.000	\$ 500.000	\$ 500.000	\$ 500.000	

<b>Gastos Variables</b>	\$ 500.000	\$ 550.000	\$ 600.000	\$ 650.000	\$ 700.000	\$ 750.000	\$ 800.000	\$ 850.000	\$ 900.000	\$ 950.000	\$ 1.000.000	\$ 1.050.000	\$ 9.300.000
Comunicación	\$ 500.000	\$ 550.000	\$ 600.000	\$ 650.000	\$ 700.000	\$ 750.000	\$ 800.000	\$ 850.000	\$ 900.000	\$ 950.000	\$ 1.000.000	\$ 1.050.000	
Salarios													
Transporte													
Otros													

<b>UTILIDAD OPERATIVA</b>	\$ 610.813	\$ 2.488.420	\$ 4.638.495	\$ 6.149.800	\$ 7.164.350	\$ 10.308.000	\$ 11.890.300	\$ 11.982.200	\$ 14.558.100	\$ 17.772.700	\$ 23.116.400	\$ 23.351.739	\$ 134.031.317
---------------------------	------------	--------------	--------------	--------------	--------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	----------------

Ventas Totales	\$ 154.491.317
Costos Mercancia	\$ 117.552.514
Gastos Fijos	\$ 106.392.514
Gastos Variables	\$ 97.092.514
Impuestos 25%	\$ 24.273.129
Utilidad Neta	\$ 72.819.386





utilidad neta del negocio en realidad es de 72.819.386 millones de pesos, lo cual indica que el negocio tiene buenas oportunidades de crecimiento puesto que este valor corresponde al flujo de efectivo que deberá ser repartido entre los socios y para reinvertir en las operaciones del segundo año.

Pero si tomamos estas utilidades y las dividimos sobre las ventas nos daría como resultado lo siguiente:

Margen neto =  $72.819.386/154.391.317 = 0,4716$  o el 47,16%

Este indicador financiero nos dice que de la operación de un año el 47,16% corresponde a las ganancias netas de las inversión realizada en el primer año de operación, lo importante es poder garantizar el nivel de ventas proyectado, en caso contrario, lo cual es un indicador muy bueno y que garantiza la sobrevivencia del negocio en sus comienzos como posible empresa.

## 8 CONCLUSIONES.

1. Luego de la ardua investigación realizada a través de este proyecto de grado, se puede observar las fallas que hay en las secretarías de tránsito en cuanto a trámites vehiculares, ya que estos requieren de mucho tiempo y paciencia, los procesos duran mucho tiempo, esto hace que las personas no les guste realizar estos tipos de gestión, también podemos ver la falta de conciencia a la hora de realizar mantenimientos vehiculares en nuestro país, debido a que las personas solo saben utilizar sus vehículos pero no saben de los cuidados que deben de tener con ellos, teniendo en cuenta que esto les hará ahorrar mucho dinero, facilitara la movilidad en la ciudad y abran menos gases contaminantes en nuestro entorno.
2. Observando los resultados de este estudio podemos decir que la viabilidad de un modelo de negocios para una empresa con enfoque en el mantenimiento de vehículos y trámites vehiculares puede ser muy rentable, ya que el centro automotor de nuestro país y de la ciudad de Medellín está creciendo cada vez más, las personas en el día a día están teniendo la necesidad de realizar los cuidados de sus vehículos y las gestiones ante las secretarías de tránsito, con la ventaja que todo esto lo puedan encontrar en un mismo lugar

## **9 RECOMENDACIONES.**

Después de realizar las investigaciones a los diferentes ámbitos o áreas de nuestro entorno es conveniente tener en cuenta que

Trabajar en mejor las alianzas con las demás empresa del sector automotriz con las cuales tengan un amplio conocimiento en el sector

Complementar un sistema de software donde se pueda interactuar más directamente con los clientes

Ampliar los estudios expuestos en este trabajo de grado para la viabilidad de un modelo de negocio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ARIAS, F, 2014, EL COLOMBIANO, RECUPERADO DE. [http://www.elcolombiano.com/historico/antioquia\\_compro\\_13\\_de\\_cada\\_100\\_carros\\_vendidos\\_en\\_el\\_pais\\_en\\_2013-bwec\\_2810](http://www.elcolombiano.com/historico/antioquia_compro_13_de_cada_100_carros_vendidos_en_el_pais_en_2013-bwec_2810).
- BRAVO, F, 2016, 20MINUTOS. RECUPERADO DE <http://www.20minutos.es/noticia/1559146/0/tramites/compra-venta/coche/>.
- CHAMIZO, S, 2011, SLIDESHARE, RECUPERADO DE. <http://es.slideshare.net/davidmales/uso-y-aplicacin-del-mantenimiento-en-el-sector>.
- CONSESIONARIOS, RECUPERADO DE. [https://www.google.com.co/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=utf-8#q=concesionarios%20de%20carros%20en%20medellin&rflfq=1&rlha=0&tbm=cl&tbs=lf:1,lf\\_ui:2&rlfi=hd:;si:](https://www.google.com.co/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=utf-8#q=concesionarios%20de%20carros%20en%20medellin&rflfq=1&rlha=0&tbm=cl&tbs=lf:1,lf_ui:2&rlfi=hd:;si:)
- COSTOS Y PRESUPUESTOS, INGENIERO BELTRÁN, A 2011, 3.
- DINERO, 2015, RECUPERADO DE. <http://www.dinero.com/pais/articulo/mercado-usados-colombia/205819>.
- DOCUMENTO: CASO ARTURO HERNÁNDEZ, ADAPTADO POR EL INSTRUCTOR EN INGENIERO EDGAR QUISOBONIGACHARNÁ.
- DUARTE, G, 2014, RECUPERADO DE
- DUQYE, C, 2016 CONSULTAS LABORALES, RECUPERADO DE
- EL PAIS, 2015, RECUPERADO <http://www.elpais.com.co/elpais/economia/noticias/328526-carros-nuevos-vendieron-colombia-2014>.
- ENTREPRENEUR, 2008, RECUPERADO DE. <http://www.soyentrepreneur.com/como-fija-los-precios-un-fabricante.html>.
- ESCOBAR, G, 2009. WIKIPEDIA, RECUPERADO DE [https://es.wikipedia.org/wiki/transporte\\_en\\_colombia](https://es.wikipedia.org/wiki/transporte_en_colombia).
- FIGUEROA, D, 2012, EL FUTURO DEL SECTOR AUTOMOTRIZ EN EL MUNDO, RECUPERADO DE. <http://www.mincyt.gob.ar/adjuntos/archivos/000/034/0000034306.pdf>.
- FINANZAS PERSONALES, 2016, RECUPERADO DE. <http://www.finanzaspersonales.com.co/cuanto-cuesta/articulo/cuanto-cuesta-hacer-una-pagina-web/36857>.
- GARCIA, P, 2011, MINISTERIO DE TRANSPORTE DE COLOMBIA, RECUPERADO. [https://es.wikipedia.org/wiki/ministerio\\_de\\_transporte\\_de\\_colombia](https://es.wikipedia.org/wiki/ministerio_de_transporte_de_colombia).

- GARCÍA, S, 2009-2012, INGENIERIA DEL MANTENIMIENTO, 1.
- GARRIDO, S, 2008, OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE CENTRALES CICLO COMBINADO, RECUPERADO, [operación y mantenimiento de centrales de ciclo combinado](#) .
- GENERACIÓN DE MODELOS DE NEGOCIOS ALEXANDER OSTERWALDER& YVES PIGNEUR PAGINA 14, 2011-2012.
- [http://consultas-laborales.com.co/index.php?option=com\\_content&view=article&id=441:2015-12-30-00-49-00&catid=1:laboral&Itemid=86.](http://consultas-laborales.com.co/index.php?option=com_content&view=article&id=441:2015-12-30-00-49-00&catid=1:laboral&Itemid=86)
- [http://contabilidad-utu1.blogspot.com.co/2014/05/concepto-de-ingresos-costos-gastos.html.](http://contabilidad-utu1.blogspot.com.co/2014/05/concepto-de-ingresos-costos-gastos.html)
- [http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/123456789/421.](http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/123456789/421)
- JAROULD, M, 2016, WIKIPEDIA, RECUPERADO DE. [https://es.wikipedia.org/wiki/tr%C3%A1mite.](https://es.wikipedia.org/wiki/tr%C3%A1mite)
- MENDOZA, L, 2013, RECUPERADO DE, [http://publicaciones.unisimonbolivar.edu.co:82/rdigital/ojs/index.php/innovacioning/article/view/495.](http://publicaciones.unisimonbolivar.edu.co:82/rdigital/ojs/index.php/innovacioning/article/view/495)
- QUIROGA, J, 2012, ANÁLISIS ESTRATÉGICO DEL SECTOR AUTOMOTRIZ EN COLOMBIA, RECUPERADO DE [http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/3955/1020727693-2012.pdf?sequence=3.](http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/3955/1020727693-2012.pdf?sequence=3)
- RESOLUCIÓN 0012379 DE 2012(DICIEMBRE 28). DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE.
- SANCHEZ, M, 2014, LA REPUBLICA. RECUPERADO DE. [http://www.larepublica.co/conozca-cu%C3%A1les-son-los-tr%C3%A1mites-que-le-siguen-enredando-la-vida-al-ciudadano\\_187621.](http://www.larepublica.co/conozca-cu%C3%A1les-son-los-tr%C3%A1mites-que-le-siguen-enredando-la-vida-al-ciudadano_187621)
- TIPOSDE.ORG, 2016, RECUPERADO DE. <http://www.tiposde.org/general/127-tipos-de-mantenimiento/> .
- TPM LINE, 2011, RECUPERADO DE. [http://www.leanexpertise.com/tpmonline/articles\\_on\\_total\\_productive\\_maintenance/tpm/tpmprocess/maintenanceinhistoryspanish.htm](http://www.leanexpertise.com/tpmonline/articles_on_total_productive_maintenance/tpm/tpmprocess/maintenanceinhistoryspanish.htm) .
- TUTORÍA DE MERCADEO DIRECTO INTEGRADO. PEREIRA, J, 1997, 4.
- VALUE, N, 1995, EL TIEMPO. RECUPERADO DE. [http://www.eltiempo.com/archivo/documento/mam-298571.](http://www.eltiempo.com/archivo/documento/mam-298571)
- ZUÑIGA, C, 2014, SLIDESHARE, RECUPERADO DE. <http://es.slideshare.net/carlosalbertozyga/concepto-y-aplicacin-del-mantenimiento-correctivo-preventivo-y-predictivo-31266732> .