

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
Dependencia	Aprobado		Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		1(159)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	MARLON MORA SANTIAGO		
FACULTAD	OSCAR ANDRES QUINTERO ARIAS		
PLAN DE ESTUDIOS	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS		
DIRECTOR	ALDEMAR CAÑIZAREZ PEREZ		
TÍTULO DE LA TESIS	ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS MECÁNICOS PARA MOTOCICLETAS EN LA CIUDAD DE OCAÑA. “EPS PARA MOTOCICLETAS”		
RESUMEN (70 palabras aproximadamente)			
<p>EL PROYECTO CONTIENE EL ESTUDIO DE MERCADOS EL CUAL PERMITIO DETERMINAR LA ACEPTACIÓN DE LA EPS PARA MOTOS OCAÑA, TÉCNICO QUE DETERMINA LOS REQUERIMIENTOS DE EQUIPO DE OFICINA Y MAQUINARIA, FINANCIERO Y EVALUACIÓN ECONÓMICA QUE PERMITIERON DETERMINAR LA VIABILIDAD Y LAS EVALUACIONES SOCIAL Y AMBIENTAL QUE ANALIZAN EL IMPACTO DEL PROYECTO, CUYOS RESULTADOS FUERON FAVORABLES PARA LA CREACIÓN DE LA EPS PARA MOTOS OCAÑA, REALIZANDO LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.</p>			
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM:



**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA
PRESTADORA DE SERVICIOS MECÁNICOS PARA MOTOCICLETAS EN LA
CIUDAD DE OCAÑA. “EPS PARA MOTOCICLETAS”**

**MARLON MORA SANTIAGO
OSCAR ANDRES QUINTERO ARIAS**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
TECNOLOGIA EN GESTION COMERCIAL Y FINANCIERA
OCAÑA
2015**

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA
PRESTADORA DE SERVICIOS MECÁNICOS PARA MOTOCICLETAS EN LA
CIUDAD DE OCAÑA. “EPS PARA MOTOCICLETAS”**

**MARLON MORA SANTIAGO
OSCAR ANDRES QUINTERO ARIAS**

**Trabajo de grado presentado como requisito
para obtener el título de Tecnólogo en Gestión Comercial y Financiera**

**Director
ALDEMAR CAÑIZAREZ PEREZ
Administrador de Empresas**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
TECNOLOGIA EN GESTION COMERCIAL Y FINANCIERA
OCAÑA
2015**

CONTENIDO

	pág.
<u>RESUMEN</u>	16
<u>INTRODUCCIÓN</u>	17
<u>1. ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS MECÁNICOS Y RELACIONADOS PARA MOTOCICLETAS EN LA CIUDAD DE OCAÑA (N.S.).</u>	19
<u>1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</u>	19
<u>1.2 OBJETIVOS</u>	19
1.2.1 General	19
1.2.2 Específicos	20
<u>1.3 JUSTIFICACIÓN</u>	20
<u>1.4 DELIMITACION</u>	21
1.4.1 Conceptual	21
1.4.2 Operativo	21
1.4.3 Temporal	21
1.4.4 Geográfico	21
<u>2. MARCO REFERENCIAL</u>	22
<u>2.1 MARCO HISTÓRICO</u>	22
2.1.1 La motocicleta: Incidencia Mundial	22
2.1.2 La motocicleta: Incidencia Nacional	24
2.1.3 Talleres de mantenimiento a nivel local	25
<u>2.2 MARCO CONCEPTUAL</u>	26
2.2.1 Aspectos del proyecto	26
2.2.2 Estudio de Factibilidad	27
2.2.3 Estudio de Mercados	27
2.2.4 Estudio Técnico	29
2.2.5 Estudio administrativo y legal	29
2.2.6 Estudio financiero y económico	30
2.2.7 Evaluación social y ambiental	32
2.2.8 Reparación y mantenimiento	32
2.2.9 Tipos de mantenimientos	32
2.2.10 Afiliación	33
2.2.11 Cuota moderadora	33
<u>2.3 MARCO LEGAL</u>	33
2.3.1 Constitución Política de Colombia	33
2.3.2 Código del Comercio	34

2.3.3 De la Sociedad de Responsabilidad Ltda.	36
2.3.4 Decreto número 1753 del 03 de agosto de 1994	38
<u>3. DISEÑO METODOLÓGICO</u>	40
<u>3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN</u>	40
<u>3.2 POBLACIÓN</u>	40
<u>3.3 MUESTRA</u>	40
<u>3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</u>	41
<u>3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN</u>	41
<u>4. RESULTADO</u>	42
<u>4.1 PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS</u>	42
<u>4.2 DIAGNOSTICO SITUACIONAL</u>	59
<u>4.3 ESTUDIO DE MERCADOS</u>	59
4.3.1 Descripción del servicio	59
4.3.1.1 Características del servicio	60
4.3.2 Análisis de la demanda	61
4.3.2.1 Ingreso monetario de los propietarios de las motocicletas	61
4.3.2.2 Gustos y preferencias del asociado	61
4.3.2.3 Número de compradores	61
4.3.2.4 Expectativas de los consumidores respecto a ingresos y precios futuros	62
4.3.3 Determinación de la oferta	62
4.3.4 Determinación de precios	63
4.3.5 Determinación del costo	63
4.3.6 Canales de distribución	65
4.3.7 Promoción y publicidad	65
4.3.7.1 Estrategia del Nombre	65
4.3.7.2 Estrategia de publicidad y promoción de la E.P.S. para motocicletas Ocaña.	65
<u>4.4 ESTUDIO TÉCNICO</u>	66
4.4.1 Tamaño del proyecto	66
4.4.1.1 Proyección de la Capacidad del Proyecto	66
4.4.2 Requerimiento de recurso humano.	67
4.4.3 Requerimiento de propiedad, planta y equipos	68
4.4.4 Macro localización	70
4.4.5 Micro localización	70
4.4.6 Distribución en planta	70
4.4.7. Proceso de prestación del servicio	71
<u>4.5 ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL</u>	77
4.5.1. Tipo de empresa	77
4.5.1.1 Requisito de Constitución	77
4.5.1.2 Estatutos de Acta de Constitución	79

4.5.2. Misión	84
4.5.3 Visión	84
4.5.4 Objetivos	84
4.5.5 Estrategias	85
4.5.6 Políticas	85
4.5.7 Valores	86
4.5.8 Organigrama	87
4.5.9 Manual de Funciones	88
4.5.10 Manual de procedimientos	103
4.5.11 Reglamento Interno	110
4.5.12 Marco Jurídico	123
4.5.13 Requerimiento Talento Humano	124
<u>4.6 ESTUDIO FINANCIERO</u>	125
4.6.1 Inversión inicial	125
4.6.2 Inversiones diferidas	127
4.6.3 Ingresos	127
4.6.4 Gastos	127
4.6.4.1 Gastos de personal	127
4.6.4.2 Gastos Generales	130
4.6.4.3. Proyección Gastos Generales Incremento del 10% anual	131
4.6.4.4 Resumen de la proyección de gastos	131
4.6.5 Balance general – inicial presupuestado	132
4.6.6. Depreciaciones	132
4.6.7 Amortización de diferidos	133
4.6.8 Determinación de la prestación del servicio	134
4.6.9 Determinación del ingreso por venta	134
4.6.10 Determinación de los costos	135
4.6.11 Estado de Resultados	136
4.6.12 Flujo de caja	137
4.6.13 Flujo de la inversión	137
4.6.14 Flujo de efectivo	138
4.6.15 Punto de Equilibrio	138
<u>4.7 EVALUACIÓN ECONÓMICA</u>	139
4.7.1 Valor presente neto	139
4.7.2 Tasa interna de retorno	140
4.7.3 Razón costo beneficio	141
4.7.4 Valor actual neto	142
<u>4.8 EVALUACIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL</u>	142
4.8.1 Generación de empleo	142
4.8.2 Fortalecimiento empresarial	142
4.8.3 Impacto social	142
4.8.4 Extensión de la universidad	143
4.8.5 Impacto sobre la fauna y la flora	143
4.8.6 Contaminación ambiental	143
4.8.7 Explotación de recursos naturales	143

<u>5. CONCLUSIONES</u>	144
<u>6. RECOMENDACIONES</u>	145
<u>BIBLIOGRAFÍA</u>	146
<u>REFERENCIAS ELECTRONICAS</u>	147
<u>ANEXOS</u>	148

LISTA DE CUADROS

	pág.
Cuadro 1. Opinión acerca del servicio de mantenimiento y/o reparaciones mecánicas que se prestan en la ciudad.	42
Cuadro 2. Servicio de mantenimiento y reparación que demandan los propietarios de las motocicletas.	43
Cuadro 3. Aspectos a tener en cuenta a la hora de adquirir los servicios.	44
Cuadro 4. Valor que cancelan los propietarios por el servicios de cambio de aceite de las motocicletas.	45
Cuadro 5. Valor que cancelan los propietarios por los servicios de control y mantenimiento de frenos.	46
Cuadro 6. Valor que cancelan los propietarios por los servicios de cambio de kit relación de las motocicletas.	47
Cuadro 7. Valor que cancelan los propietarios por los servicios de reparaciones motor de su vehículo.	48
Cuadro 8. Valor que se cancela por el servicio de reparación eléctrica de las motocicletas.	49
Cuadro 9. Valor que cancelan los propietarios por el servicio de sincronización de las motocicletas.	50
Cuadro 10. Valor que cancelan los propietarios por el servicio de mantenimiento general.	51
Cuadro 11. Valor que cancelan los propietarios por el servicio de cambio de guayas.	52
Cuadro 12. Valor que cancelas los propietarios por el servicio del lavado del tanque de su motocicleta.	53
Cuadro 13. Frecuencia del servicio de mantenimiento y/o reparaciones Mecánicas.	54
Cuadro 14. Disposición a la afiliación de la E.P.S. Empresa Prestadora de servicios mecánicos y relacionados para motocicletas en la ciudad.	55
Cuadro 15. Opinión sobre la creación de una E.P.S. Empresa Prestadora de servicios mecánicos y relacionados para motocicletas en la ciudad.	56
Cuadro 16. Valor dispuesto a cancelar como cuota de afiliación a la E.P.S. Empresa Prestadora de servicios mecánicos y relacionados para motocicletas.	57
Cuadro 17. Medio publicitario para dar a conocer la EPS para motocicletas en la ciudad de Ocaña.	58
Cuadro 18. Proyección análisis demanda.	61
Cuadro 19. Servicios Ofrecidos	62
Cuadro 20. Valor Mensual	63
Cuadro 21. Proyección Precios	63
Cuadro 22. Costos Variables Mensuales	64

Cuadro 23. Proyección Costos Variables	64
Cuadro 24. Costos fijos mensuales.	64
Cuadro 25. Proyección costos fijos.	64
Cuadro 26. Proyección de cobertura de los afiliados, para la Entidad prestadora de servicios de mecánica y relacionados “E.P.S. para motocicletas Ocaña Ltda.”.	67
Cuadro 27. Recurso humano requerido.	67
Cuadro 28. Muebles y enseres.	68
Cuadro 29. Equipo de computación y comunicación.	68
Cuadro 30. Herramientas.	69
Cuadro 31. Implementos de oficina.	70
Cuadro 32. Flujo grama para proceso de afiliación.	72
Cuadro 33. Flujo grama para proceso ingreso.	73
Cuadro 34. Flujo grama de proceso cambio de aceite.	73
Cuadro 35. Flujo grama del proceso de mantenimiento de frenos.	74
Cuadro 36. Flujo grama de cambio kit de la relación cambio cadena y piñón	75
Cuadro 37. Flujo grama del proceso del mantenimiento general.	76
Cuadro 38. Flujo grama del proceso de las reparaciones eléctricas.	77
Cuadro 39. Requerimiento de personal.	124
Cuadro 40. Muebles y Enseres.	125
Cuadro 41. Equipo de computación y comunicación.	125
Cuadro 42. Herramientas.	126
Cuadro 43. Inversiones diferidas.	127
Cuadro 44. Aportes Sociales.	127
Cuadro 45. Salarios.	127
Cuadro 46. Parafiscales.	128
Cuadro 47. Salud y Pensión.	128
Cuadro 48. Prestaciones Sociales.	129
Cuadro 49. Dotación y Auxilio transporte.	129
Cuadro 50. Proyección Gastos de Personal.	130
Cuadro 51. Gastos generales.	130
Cuadro 52. Proyección Gastos Generales Incremento del 10% anual.	131
Cuadro 53. Resumen de la Proyección de Gastos.	131
Cuadro 54. Balance General - Inicial Presupuestado.	132
Cuadro 55. Depreciación de Muebles y Enseres.	132
Cuadro 56. Depreciación Maquinaria y Equipo.	133
Cuadro 57. Depreciación de Equipos de computación y comunicación.	133
Cuadro 58. Amortización de Diferidos.	133
Cuadro 59. Determinación de los servicios anuales.	134
Cuadro 60. Determinación precios de afiliación y cuota mensual.	134
Cuadro 61. Determinación de los ingresos por ventas anuales.	134
Cuadro 62. Determinación de los costos totales anuales	135
Cuadro 63. Estado de resultados.	136
Cuadro 64. Flujo de Caja.	137
Cuadro 65. Flujo de la inversión.	137

LISTA DE GRAFICAS

	pág.
Grafica 1. Opinión del servicio de mantenimiento y/o reparaciones que se prestan en la ciudad.	42
Grafica 2. Servicios de mantenimiento y reparación que demandan los propietarios de los vehículos.	43
Grafica 3 Aspectos a tener en cuenta a la hora de adquirir los servicios.	44
Grafica 4. . Valor que cancelan los propietarios por el servicios de cambio de aceite de las motocicletas.	45
Grafica 5. Valor que cancelan los propietarios por los servicios de control y mantenimiento de frenos.	46
Grafica 6. Valor que cancelan los propietarios por los servicios de cambio de kit relación de las motocicletas.	47
Grafica 7 Valor que cancelan los propietarios por los servicios de reparaciones motor de su motocicleta.	48
Grafica 8. Valor que se cancela por el servicio de reparación eléctrica de las motocicletas.	49
Grafica 9. Valor que cancelan los propietarios por el servicio de sincronización de las motocicletas.	50
Grafica 10. Valor que cancelan los propietarios por el servicio de mantenimiento general.	51
Grafica 11 Valor que cancelan los propietarios por el servicio de cambio de guayas.	52
Grafica 12. . Valor que cancelas los propietarios por el servicio del lavado del tanque de su motocicleta.	53
Grafica 13. Frecuencia del servicio de mantenimiento y/o reparaciones Mecánicas.	54
Grafica 14. Disposición a la afiliación de la E.P.S. Empresa Prestadora de servicios mecánicos y relacionados para motocicletas en la ciudad.	55
Grafica 15. . Opinión sobre la creación de una E.P.S. Empresa Prestadora de servicios mecánicos y relacionados para motocicletas en la ciudad.	56
Grafica 16 Valor dispuesto a cancelar como cuota de afiliación a la E.P.S Empresa Prestadora de servicios mecánicos y relacionados para motocicletas.	57
Grafica 17. Medio publicitario para dar a conocer la EPS para motocicletas en la ciudad de Ocaña.	58

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Canales de distribución.	65
Figura 2. Organigrama.	87

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. Encuesta dirigida a los propietarios de los vehículos del parque automotor de la ciudad de Ocaña.	149
Anexo B. Cotizaciones.	152
Anexo C. Logotipo.	155
Anexo D. Slogan y Tarjeta Personal.	156
Anexo E. Mensaje Radial,	157
Anexo F. Distribución en Planta.	158

RESUMEN

El estudio de factibilidad para la creación de la E.P.S. para motocicletas en la ciudad de Ocaña, se estructura en una serie de etapas que indican el grado de conveniencia o inconveniencia. Buscando el aprovechamiento del mercado objetivo el cual está reflejado en el gran número de motocicletas existentes en la ciudad, así como también las pocas oportunidades de empleo en la región, problemática que requiere de prontas medidas de reactivación, por lo que la empresa proyectada, podría ser un elemento que genere la reactivación del empleo en esta región.

Los objetivos del proyecto son desarrollados mediante el tipo de investigación descriptiva, delimitando como población las motocicletas matriculadas en la oficina de tránsito y transporte (28.856) motocicletas, con estas dimensiones los dueños de vehículos a través de una encuesta afirmaron que de crearse la E.P.S. para motocicletas en la ciudad, estarían en un 84% dispuestos a afiliarse en a la organización.

En el estudio de mercados se realizó la descripción del portafolio de servicios, de la E.P.S. para motocicletas, el cual se ofrecerá según la cantidad de semanas cotizadas, el rango de clasificación y los valores de las afiliaciones y cuotas mensuales, la descripción de la demanda y la descripción de la oferta y finalmente se estableció la campaña publicitaria.

En el estudio técnico se estableció la localización del proyecto, ubicándose en el sector de los barrios del seguro social y la glorieta por el sector de la avenida Francisco Fernández de Contreras. Dicho sector ofrece condiciones adecuadas para el funcionamiento de la organización, tales como condiciones físicas y servicios domiciliarios para cumplir con su objeto social.

La oferta de personal será de 12 empleados directos en diferentes áreas como los son la administración, técnicos o tecnólogos mecánicos, auxiliares de mecánica y servicios generales; los cuales están representados en el organigrama y por último se establecieron los manuales de funciones y los manuales de procedimientos.

Como parte del estudio financiero se elaboró el balance inicial en el cual se estableció una totalidad de activos, prestando los servicios con eficiencia, eficacia y un permanente control de calidad, disminuyendo la contaminación ambiental al reducir las emisiones de gases dañinas y ruidos emitidos por los motores de las motocicletas, conservando así el entorno natural de acuerdo con los requisitos establecidos por CORPONOR.

INTRODUCCIÓN

Este es el informe final de trabajo de grado titulado Estudio de Factibilidad para la Creación de una E.P.S. Empresa Prestadora de Servicios Mecánicos y Relacionados para Motocicletas en la ciudad de Ocaña (N. de S.); el problema consiste en que los talleres de mecánica de motocicletas no poseen equipos especializados, personal calificado e infraestructura física, ofreciendo así a los propietarios de los vehículos de la ciudad, un servicio deficiente, que trae como consecuencia un alto grado de desconfianza, accidentalidad y el aumento de los gastos ya que las reparaciones no son las adecuadas.

Se justifica de la siguiente manera: Entre los empresarios y los dueños de los talleres de mecánica de motos de la ciudad Ocaña, se debe promover la creación de una E.P.S. Entidad Prestadora de Servicios Mecánicos y Relacionados para motocicletas, que integre todos los servicios de mantenimiento y reparación básicas que van desde cambio de aceite hasta la reparación del motor, garantizando la vida útil del automotor y satisfaciendo las necesidades de sus propietarios, ofreciendo los servicios con eficiencia y eficacia.

Desarrollando los objetivos propuestos en su totalidad: la realización del estudio de factibilidad para la creación de una Entidad Prestadora de Servicios mecánicos y relacionados para motocicletas en la ciudad de Ocaña, “EPS para motocicletas”, se realizó el estudio de mercados encaminado a determinar las características del servicio, la oferta, la demanda, el análisis de precios, la promoción y la publicidad, determinar el estudio técnico para saber la distribución en planta y proceso de prestación del servicio, tamaño del proyecto, requerimientos físicos y humanos, establecer la estructura organizacional a través de un estudio administrativo y legal, hacer un estudio financiero y la evaluación económica para conocer el presupuesto, costo e inversión y la rentabilidad que genera el proyecto, realizar la evaluación social y ambiental para determinar el impacto que genera el proyecto.

La metodología aplicada en el presente trabajo fue: La realización de un estudio de mercados el cual se desplegó mediante una encuesta la que se le aplico a la muestra de la población definida, ejecutada por los autores del proyecto. Posteriormente se desarrolló el diagnostico a cada uno de los incisos de manera teórica y gráfica, que nos permitirá determinar el grado de aceptación y expectativas que tiene los usuarios con la Empresa Prestadora de Servicios mecánicos y relacionados.

Se desarrolló un estudio técnico, inspección a los talleres de mecánica de la localidad, que nos servicio como guía para determinar la distribución de planta, personal, tecnología utilizada, encaminado a evaluar el portafolio de servicios ofrecidos por la organización.

La realización de un estudio financiero a corto y largo plazo teniendo en cuenta el incremento del IPC de un año y cinco años. La evaluación económica se efectuó aplicando las diferentes fórmulas de acuerdo con los resultados económicos TIR, VPN, VAN, RC, lo que nos permitió determinar cada una de las variables para medir

rentabilidad, para identificar la cobertura real y potencial con el fin de medir su mercado en la localidad.

Se estableció el desarrollo organizacional definiendo el manual de funciones y organigrama el cual se diseñó teniendo en cuenta los diferentes conceptos aplicados en el área de la administración de empresas y la necesidad real que permita el funcionamiento de cada una de las áreas de la organización.

El desarrollo de la evaluación social y ambiental determinando el impacto que genera el proyecto. La empresa generara impacto social puesto que contribuye a brindar servicios económicos los cuales se determinan con los resultados de la encuesta y el diagnóstico de la misma a los usuarios, en cuanto al aspecto ambiental la organización desarrollara publicidad que promocioe el cuidado del medio ambiente.

Además para los investigadores se justifica por ser un espacio esencial, para la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos durante el trascurso de la carrera y así de esta manera generar nuevas empresas que contribuyan al desarrollo socioeconómico de la región.

1. ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS MECÁNICOS PARA MOTOCICLETAS EN LA CIUDAD DE OCAÑA. “EPS PARA MOTOCICLETAS”

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

La ciudad de Ocaña Norte de Santander, cuenta con veinte ocho mil ochocientos cincuenta y seis (28.856) motocicletas, matriculadas, que son los que conforman el parque automotor de la ciudad según dato suministrado por la Secretaria de Tránsito y Transporte Municipal¹ a 25-11-2014, es de anotar que estos vehículos, requieren de los servicios de mecánica y relacionados, que son prestados por los talleres que existen en la ciudad, los cuales no poseen personal calificado, herramientas necesarias e infraestructura física, ofreciendo así a los propietarios de las motocicletas un servicio deficiente que trae como consecuencia un alta grado de desconfianza, accidentalidad y en muchas ocasiones generando un gasto mayor, ya que la reparaciones no se ajustan al daño que tenía la motocicleta, teniendo que volver a reparar su vehículo.

Por lo anterior se hace necesario la implementación de una EPS (Empresa Prestadora de Servicios) para Motocicletas, que preste los servicios de mecánica, mantenimiento y reparación con eficiencia y eficacia, asemejando su funcionamiento a las Empresa promotora de servicios EPS en salud, garantizando la vida útil de la motocicleta, para lo cual los propietarios de estos, tendrán que afiliarse a la entidad, con el pago de una cuota trimestral, semestral o anual, con la que podrán acceder de manera gratuita a ciertos servicios que se determinan en el portafolio de servicios (Mano de obra para cambio aceite, control de frenos, cambio de guayas de acelerador y frenos, cambio de bombillos, tensión de cadena, cambio de pastillas de frenos. etc.), así mismo se plantea un descuento por reparaciones mayores (Reparación de motores dos tiempos y cuatro tiempos, sincronización, cambio de anillos, etc.), a precios asequibles que beneficien la economía y satisfagan las necesidades de los propietarios de los vehículos, así como también la generación de nuevos empleos que contribuirán con el progreso de la región.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 General. Realizar un estudio de factibilidad para la creación de una EPS Empresa Prestadora de Servicios mecánicos para Motocicletas en la ciudad de Ocaña N.S.

¹ Fuente Secretaria de Tránsito Municipal de Ocaña -Consultado el 25-11-2014.

1.2.2 Específicos. Realizar un estudio de mercados encaminado a determinar las características del servicio, la oferta, la demanda, el análisis de precios, la promoción y la publicidad.

Desarrollar un estudio técnico para saber la distribución en planta y proceso de prestación del servicio, tamaño del proyecto, requerimientos físicos y humanos.

Establecer la estructura organizacional a través de un estudio administrativo y legal.

Hacer un estudio financiero para conocer el presupuesto, costo e inversión del proyecto.

Efectuar una evaluación económica que permita identificar la rentabilidad que genera el proyecto.

Realizar la evaluación social y ambiental para determinar el impacto que genera el proyecto.

1.3. JUSTIFICACION.

En la ciudad de Ocaña se puede observar que las motocicletas son los vehículos más utilizados por la comunidad, los cuales se utilizan como medio de transporte, como elementos de trabajo y de diversión. Debido a que la adquisición de estos automotores cada día va en aumento en la ciudad, situación hace necesario ofertar un servicio en la prevención y mantenimientos en mecánica para dichos automotores.

La carencia de talleres de mecánica para motocicletas con personal idóneo y que ofrezca una serie de servicios para el mantenimiento adecuado de sus motores, hace que los empresarios y los dueños de talleres de mecánica de la ciudad de Ocaña, promuevan la creación de una EPS Empresa Prestadora de Servicios mecánicos para Motocicletas que integre todos los servicios de mantenimiento y reparación básicas que van desde cambio de aceite hasta la reparación del motor, garantizando la vida útil del automotor y satisfaga las necesidades de sus propietarios.

Esta empresa ofrecerá un portafolio de productos a sus afiliados, los cuales para poder acceder a estos tendrán que cancelar una cuota moderadora, su funcionamiento será semejante al servicio que presta una EPS en salud, con la grande diferencia que el servicio será para motocicletas. Los propietarios de las motocicletas tendrán la oportunidad de mantener su vehículo en condiciones óptimas a un precio razonable, con una atención integral de los servicios que se requieren. A los propietarios de la EPS, les permitirá la generación de nuevos ingresos, así como de contar con un negocio innovador que no ha sido aprovechado en el mercado local.

Además para los investigadores se justifica por ser un espacio esencial, para la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos durante el trascurso de la carrera y así de esta

manera generar nuevas empresas que contribuyan al desarrollo socioeconómico de la región.

1.4 DELIMITACIONES

1.4.1 Conceptual. En cuanto a su nivel de contenido, este trabajo comprende la formulación y diseño de un estudio de factibilidad para la creación de la una EPS Empresa Prestadora de Servicios mecánicos para Motocicletas de la ciudad de Ocaña, razón por la cual se acudirá a un esquema temático relacionado con los estudios de mercados, técnico, administrativo y legal, financiero y evaluación económica, social y ambiental.

1.4.2 Operativa. Para la realización del estudio, es posible que se presenten ciertos inconvenientes, tales como la complejidad para acceder a cierta información de los empresarios o dueños de talleres de mecánicas, razón por la cual se harán diversos intentos para lograr la consecución de dichos datos o la motivación del personal.

1.4.3 Temporal. Para la realización del trabajo se contara con un tiempo de ocho semanas.

1.4.4 Geográfica. El proyecto se realizara en el área urbana de la ciudad de Ocaña N.S.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO HISTORICO

2.1.1 La motocicleta: Incidencia Mundial. Una motocicleta, comúnmente conocida en castellano con la abreviatura moto, es un automóvil impulsado por un motor que acciona la rueda trasera, salvo raras excepciones. El cuadro o chasis y las ruedas constituyen la estructura fundamental del vehículo. La rueda directriz es la delantera².

Las motocicletas pueden transportar hasta dos personas, y tres si están dotadas de sidecar.

El estadounidense Sylvester Howard Roper (1823-1896) inventó un motor de cilindros a vapor (accionado por carbón) en 1867. Ésta puede ser considerada la primera motocicleta, si se permite que la descripción de una motocicleta incluya un motor a vapor.

Wilhelm Maybach y Gottlieb Daimler construyeron una moto con cuadro y cuatro ruedas de madera y motor de combustión interna en 1885. Su velocidad era de 18 km/h y el motor desarrollaba 0,5 caballos.

Gottlieb Daimler usó un nuevo motor inventado por el ingeniero Nikolaus August Otto. Otto inventó el primer motor de combustión interna de cuatro tiempos en 1876. Lo llamó "Motor de Ciclo Otto" y, tan pronto como lo completó, Daimler (antiguo empleado de Otto) lo convirtió en una motocicleta que algunos historiadores consideran la primera de la historia.

En 1894 Hildebrand y Wolfmüller presentan en Munich la primera motocicleta fabricada en serie y con claros fines comerciales. La Hildebrand y Wolfmüller se mantuvo en producción hasta 1897. Los hermanos rusos afincados en París Eugéne y Michel Werner montaron un motor en una bicicleta. El modelo inicial con el motor sobre la rueda delantera se comenzó a fabricar en 1897.

La escúter es una moto provista de un salpicadero de protección. Fue fabricada en 1914. Tuvo una gran popularidad, sobre todo entre los jóvenes. Incorpora dos ruedas de poco diámetro y un cuadro abierto que permite al conductor estar sentado en vez de a horcajadas. También tiene una carrocería que protege todos los mecanismos, y ofrece algún pequeño espacio de almacenaje de objetos pequeños y de una rueda de recambio. Son vehículos urbanos, aunque también se pueden hacer viajes largos. Lo que destaca en este tipo de motos es la comodidad del manejo y

² HISTORIA DE LAS MOTOS EN COLOMBIA [en línea] [consultado enero 3 de 2015], Disponible en internet: <<http://www.vivetumoto.com/foros/abc-las-motos-448/historia-moto-13574.html>>

facilidad de conducción, y no el desarrollo de grandes velocidades.

En 1910 apareció el sidecar, un carro con una rueda lateral que se une a un lado de la motocicleta. Consta de un bastidor (de una sola rueda) y de una carrocería que protege al pasajero. La motocicleta que lo arrastra, se convierte en un vehículo de tres ruedas y su conducción se controla mediante el giro del manillar, al no poder ejecutarse la basculación. Ya había aparecido años antes, pero en bicicletas y con la proliferación de los vehículos llamados "utilitarios", además de la prohibición de su fabricación por los gobiernos recientemente, han desaparecido prácticamente de la circulación.

Después de volver de la Segunda Guerra Mundial (1945), los soldados estadounidenses parecían descontentos con las motocicletas que eran construidas por Harley-Davidson e Indian. Las motos que habían montado en Europa eran más ligeras y más divertidas de conducir. Estos veteranos comenzaron a andar con otros ex soldados para volver a vivir algo de la camaradería que habían sentido en el servicio. Estos grupos se dieron cuenta que sus motocicletas necesitaban los cambios que Harley no les proporcionaba. Así nació la Motocicleta Custom.

Normalmente va propulsada por un motor de gasolina de dos o cuatro tiempos (2T y 4T), aunque últimamente los dos tiempos están siendo reservados a las cilindradas más pequeñas debido a razones medioambientales. Antiguamente la refrigeración por aire era la más normal, hoy día ha tomado un auge extraordinario la refrigeración líquida con la cual compete³.

El motor va normalmente posicionado de modo transversal, es decir el cigüeñal es perpendicular a la marcha, independientemente del número de cilindros. Aunque hay excepciones muy conocidas y difundidas (BMW series "R" y "K" o Moto Guzzi serie "V", en los que el cigüeñal es longitudinal). El número de cilindros varía desde uno, usual en cilindradas más pequeñas, hasta 6 en línea, siendo disposiciones muy frecuentes los 4 en línea y dos en V con diferentes ángulos. El dos cilindros paralelo transversal fue el sistema más usual en las cilindradas mayores hasta los años 70. A partir de entonces se popularizó de manera extraordinaria el 4 cilindros.

La lubricación se hace de modo común para el motor y el cambio, salvo en los dos alimentación se hizo por carburador, tanto uno para dos cilindros como un carburador por cilindro, la disposición más frecuente; hasta hoy día en que la inyección de combustible los está desplazando por normativa ambiental (emisión de gases).

El encendido del motor se hacía originalmente por magneto y platinos, sin batería; Luego por bobina y batería, primero de platinos, luego transistorizado y hoy día totalmente electrónico. El encendido DIS o de "chispa perdida", primero de platinos y luego

³ *Ibíd.*, p. 2

electrónico, se popularizó desde principios de los 70, con la llegada masiva de las japonesas tetracilíndricas, es decir, que el distribuidor no se conoció en este tipo de motores salvo excepciones (Guzzi V7, MV-Agusta).

2.1.2 La motocicleta: Incidencia Nacional. En la década de los 60's Col tejer era una de las mayores textileras del país. Una de sus filiales más importantes fue Furesa (Fundiciones y repuestos S.A.) la cual comenzó fabricando partes y repuestos para la maquinaria textil de Coltejer, pero muy pronto, gracias al fuerte desarrollo tecnológico que tuvo, incursionó en la fabricación de telares, válvulas y máquinas cortadoras de césped entre otros⁴.

En la segunda mitad de los 60's, los directivos de esta compañía se interesaron en desarrollar auto partes y además evaluaron la factibilidad de crear una ensambladora de automóviles, considerando que en Colombia hacía falta un vehículo popular. Establecieron contacto con la empresa francesa Renault con la que llegaron a un acuerdo para el ensamble de vehículos de esta marca, pero por petición del gobierno nacional este proyecto fue cedido al IFI (Instituto de Fomento Industrial) y en asocio con el gobierno Francés fundaron en 1970 a SOFASA.

Cerrado este capítulo, Furesa siguió investigando que otro vehículo popular se podía desarrollar, barajaron varias opciones, incluso la del ensamble de bicicletas apoyados por una industria internacional. Fue de esta manera que se pensó en las motocicletas, basados en el desarrollo que había tenido este vehículo como transporte popular en los países de Asia.

En esos años, principios de los 70's, las motos eran vehículos poco comunes en nuestras ciudades, la única ensambladora existente era Auteco que ensamblaba motos Lambretta y Kawasaki. Se realizaron contactos con Yamaha de Japón con quienes se estudió la posibilidad de establecer un acuerdo de asistencia técnica y ensamble en nuestro país. Basados en estas conversaciones los directivos de Furesa presentaron a la junta directiva de Coltejer este proyecto, siendo rechazado siete veces en tres años hasta que por fin fue aprobado y se determinó comenzar el ensamble en 1975 con una proyección inicial de 800 motocicletas anuales.

La línea de ensamble inició operaciones en 1975 dentro de las instalaciones de Furesa en la ciudad de Medellín. Ese año se cerró con un total de 160 unidades vendidas.

Aquellas primeras tuvieron una importante evolución técnica en 1978 cuando se introdujo el modelo Monoshock, en el cual se reemplazaron los dos amortiguadores traseros por uno solo central, configuración que prevalece hasta nuestros días.

⁴ HISTORIA DE LAS MOTOS EN COLOMBIA [en línea] [consultado enero 3 de 2015], Disponible en internet:< <http://www.demotos.com.co>>

En 1980 se mejoró aún más el modelo con la introducción de un nuevo carburador que contaba con un sistema mecánico que compensaba la mezcla de aire - gasolina de acuerdo a la altura sobre el nivel del mar, este nuevo carburador se denominó Calibmatic

A finales de los 80's, los directivos de la empresa previendo un incremento de ventas y con el fin de aumentar la capacidad productiva adquirieron unos terrenos en el municipio de la Estrella, donde actualmente opera la línea de ensamble, las bodegas y la sede administrativa.

En los primeros años de los 90's Incolmotos tuvo un acelerado desarrollo gracias al aumento de ventas de motocicletas en nuestro país, pasando de poco más de 9000 unidades en 1990 a casi 50.000 unidades en 1995. Esto animó a los directivos de la empresa a pensar en incrementar aún más la capacidad de producción, para esto se adquirió un terreno en Girardota donde se pensaba construir unas nuevas instalaciones de 20.000mts cuadrados y un complejo de motocross, pero estos planes fueron aplazados debido a una sorpresiva caída en las ventas durante el 97 y 98, asociada a la crisis económica del país, que llevó a Incolmotos a una fuerte reducción de las ventas, cerrando el año 2.000 con menos de 20.000 unidades vendidas⁵.

A partir de 1998, siguiendo las tendencias mundiales hacia la paulatina eliminación de los motores de dos tiempos por su alto grado de contaminación, se han introducido modelos de cuatro tiempos.

El Comité de Ensambladoras de Motos, que reúne marcas como Auteco, Kawasaki, Fanalca, Honda, Incolmotos, Yamaha, Suzuki entre otras, afirma que para el año 2008 se calcula que la producción de motos en el país alcanzará 300.000 unidades. “En los últimos 5 años las ventas de motos en Colombia se han incrementado en más de 300 por ciento, después de Brasil, es el país latinoamericano donde más circulan motocicletas y el primero en unidades vendidas en las naciones andinas”, dice el Primer estudio socio demográfico de usuarios de motos en Colombia⁶.

2.1.3 Talleres de mantenimiento a nivel local. Debido a que no existe información en internet acerca de la creación de los talleres de mantenimiento y reparación de las motocicletas en Ocaña.

Nos vimos en la necesidad de buscar esta información de manera personal en los talleres de mantenimiento de la ciudad, en donde se nos informó que el primer taller de mantenimiento y reparación de motocicletas reconocido en la ciudad fue el del señor ERAZMO ALVAREZ.

⁵ Ibid., p. 2

⁶ HISTORIA DE LAS MOTOS EN COLOMBIA [en línea] [consultado enero 4 de 2015], Disponible en internet: <<http://www.demotos.com.co>>

El señor ERAZMO ALVAREZ, nos informó que él fue el primero que fundó el taller de mantenimiento de motocicletas en la ciudad, esto hace aproximadamente 45 años al frente del SENA, donde existe en la actualidad, este arte lo aprendió en la ciudad de Bucaramanga en forma empírica.

Como el pionero de la mecánica impartió sus conocimientos a muchas personas, quienes después de aprender dicho arte, iniciaron con sus propios negocios, talleres que se ubicaron en la salida para la ciudad de Cúcuta, dando origen a sí a los primeros talleres de reparación de motocicletas en la ciudad.

En la actualidad el parque automotor de la ciudad de Ocaña, presenta un crecimiento acelerado, lo que conlleva a una alta demanda del servicio de reparación y mantenimiento de las motocicletas.

Los talleres en la ciudad de Ocaña, vienen surgiendo de una manera muy acelerada, careciendo de tecnología y de personal capacitado, lo que hace que los propietarios de las motocicletas tengan poca credibilidad de estos, en la mayoría de los casos este personal no es idóneo, haciendo que las reparaciones de las motos no sean las más acertadas, incrementando con esto los costos de reparación y mantenimientos de las motocicletas⁷.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

2.2.1 Aspectos del proyecto. El estudio de factibilidad trata de verificar que por lo menos una de las alternativas de solución es rentable, además de ser técnica y económicamente viable. Esta etapa exige datos más precisos sobre las distintas alternativas planteadas, para caracterizar su rentabilidad y viabilidad.

Al probarse que hay una solución técnicamente viable y económicamente rentable puede justificarse la decisión de profundizar los estudios, lo que supone incurrir en mayores gastos, cuya liberación depende de la efectiva recuperación del proyecto; la combinación adecuada de los criterios económicos permite ordenar las alternativas de solución técnica, económica y financiera de cada proyecto.

Esta etapa de la elaboración del proyecto llega a recomendar la alternativa de solución considerada la mayor, dados los recursos disponibles se justifica así la decisión de realizar la inversión necesaria, obtener el funcionamiento adecuado y en caso de que sea necesario la aprobación de las autoridades a las cuales les corresponde evaluar el proyecto según sus principios y determinados criterios.

⁷ Fuente - Entrevista al Señor ERAZMO ALVAREZ- Propietario del taller de mecánica de motos ciudad de Ocaña -Consultado el 29-11-2014.

2.2.2 Estudio de factibilidad. Busca precisar situaciones y buscar alternativas para su mejora o desarrollo considerando su ambiente interno y externo. El Estudio de Factibilidad muestra el camino a seguir al Gerente de Proyectos, pues nos indica⁸:

La perspectiva técnica, la cual determina si es posible física y materialmente hacerlo, si las herramientas necesarias se encuentran a nuestra disposición y son accesibles; puede incluso llegar a evaluar la capacidad técnica y motivación del personal involucrado.

La perspectiva legal, determina la existencia de trabas legales tanto a nivel regional, nacional e inclusive internacional para la instalación y operación normal del proyecto, incluyendo las normas internas de la empresa.

La perspectiva económica involucra el comportamiento de la demanda y oferta, la evolución de la población objetivo y las posibles estrategias de expansión y ampliación del nicho de mercado, la financiación requerida, el flujo de caja estimado para las fases de inversión y operación y la rentabilidad económica, financiera y social que generaría la inversión.

La perspectiva ambiental determina el impacto que sobre el ambiente el proyecto puede tener y contribuye a formular y cuantificar los correspondientes planes de contingencia que mitiguen aquellos eventos negativos que podrían generarse.

La perspectiva política y de gestión, donde se analiza la intencionalidad de quienes debe decidir si quieren o no implementar un proyecto independientemente de su rentabilidad, cómo lo harían y cuáles serían los lineamientos o pautas que se tendrían en cuenta (Marcial Córdoba Padilla, Formulación y evaluación de proyectos, Publicado por ECOE EDICIONES, 2006).

Estas certezas – si se decide llamarlas así -, son plasmadas en el estudio de factibilidad mediante los diferentes estudios que la componen, y en donde se muestra las principales características que el inversionista encontró en la necesidad u oportunidad de negocio.

2.2.3 Estudio de mercado. El concepto de mercado se refiere a dos ideas relativas a las transacciones comerciales. Por una parte se trata de un lugar físico especializado en las actividades de vender y comprar productos y en algunos casos servicios⁹.

En este lugar se instalan distintos tipos de vendedores para ofrecer diversos productos o

⁸ ESTUDIO DE FACTIBILIDAD. [En línea] [Consultado marzo 17 de 2015] Disponible en internet: <<http://www.pymesfuturo.com/factibilidad.htm>>

⁹ ESTUDIO DE MERCADOS. [En línea] [Consultado marzo 17 de 2015], Disponible en internet: <http://segob.guanajuato.gob.mx/sil/docs/capacitacion/guiasEmpresariales/GuiaEstudioMercado.pdf>

servicios, en tanto que ahí concurren los compradores con el fin de adquirir dichos bienes o servicios. Aquí el mercado es un lugar físico.

Por otra parte, el mercado también se refiere a las transacciones de un cierto tipo de bien o servicio, en cuanto a la relación existente entre la oferta y la demanda de dichos bienes o servicios.

La concepción de ese mercado es entonces la evolución de un conjunto de movimientos a la alza y a la baja que se dan en torno a los intercambios de mercancías específicas o servicios y además en función del tiempo o lugar.

Aparece así la delimitación de un mercado de productos, un mercado regional, o un mercado sectorial. Esta referencia ya es abstracta pero analizable, pues se puede cuantificar, delimitar e inclusive influir en ella. En función de un área geográfica, se puede hablar de un mercado local, de un mercado regional, de un mercado nacional o del mercado mundial.

De acuerdo con la oferta, los mercados pueden ser de mercancías o de servicios y en función de la competencia, sólo se dan los mercados de competencia perfecta y de competencia imperfecta.

El primero es fundamentalmente teórico, pues la relación entre los oferentes y los demandantes no se da en igualdad de circunstancias, especialmente en periodos de crisis, no obstante, entre ambos tipos de participantes regulan el libre juego de la oferta y la demanda hasta llegar a un equilibrio. El segundo, es indispensable para regular ciertas anomalías que, por sus propios intereses, podría distorsionar una de las partes y debe entonces intervenir el Estado para una sana regulación.

El mercado visto así puede presentar un conjunto de rasgos que es necesario tener presente para poder participar en él y, con un buen conocimiento, incidir de manera tal que los empresarios no pierdan esfuerzos ni recursos. Visto lo anterior, cualquier proyecto que se desee emprender, debe tener un estudio de mercado que le permita saber en qué medio habrá de moverse, pero sobre todo si las posibilidades de venta son reales y si los bienes o servicios podrán colocarse en las cantidades pensadas, de modo tal que se cumplan los propósitos del empresario.

Objetivos del estudio de mercado. Un estudio de mercado debe servir para tener una noción clara de la cantidad de consumidores que habrán de adquirir el bien o servicio que se piensa vender, dentro de un espacio definido, durante un periodo de mediano plazo y a qué precio están dispuestos a obtenerlo¹⁰.

Adicionalmente, el estudio de mercado va a indicar si las características y especificaciones

¹⁰ *Ibíd.*, p. 2

del servicio o producto corresponden a las que desea comprar el cliente. Nos dirá igualmente qué tipo de clientes son los interesados en nuestros bienes, lo cual servirá para orientar la producción del negocio.

Finalmente, el estudio de mercado nos dará la información acerca del precio apropiado para colocar nuestro bien o servicio y competir en el mercado, o bien imponer un nuevo precio por alguna razón justificada. Por otra parte, cuando el estudio se hace como paso inicial de un propósito de inversión, ayuda a conocer el tamaño indicado del negocio por instalar, con las previsiones correspondientes para las ampliaciones posteriores, consecuentes del crecimiento esperado de la empresa.

Finalmente, el estudio de mercado deberá exponer los canales de distribución acostumbrados para el tipo de bien o servicio que se desea colocar y cuál es su funcionamiento.

2.2.4 Estudio técnico. El estudio técnico se basa en un análisis de la función de producción, que indica cómo combinar los insumos y recursos utilizados por el proyecto para que se cumpla el objetivo previsto de manera efectiva y eficiente.

El estudio técnico es realizado habitualmente por especialistas en el campo objetivo del proyecto (ingenieros, educadores, técnicos, etc.) y propone identificar alternativas técnicas que permitirían lograr los objetivos del proyecto y, además, cumplir con las normas técnicas (ambientales, agrónomas, sectoriales, de seguridad, etc.). Además propone diseños de proyectos de "tecnologías apropiadas", compatibles con la disponibilidad de recursos e insumos en el área donde se realiza el proyecto.

El estudio técnico definirá las especificaciones técnicas de los insumos necesarios para ejecutar el proyecto: el tipo y la cantidad de materias primas e insumos materiales; el nivel de calificación de la mano de obra; la maquinaria y los equipos requeridos; la programación de inversiones iniciales y de reposición y los calendarios de mantenimiento.

Esta información jugará dos papeles en el ciclo del proyecto: primero, dentro de la misma etapa de preparación, proveerá la información indispensable para realizar las evaluaciones financiera, económica y social así posteriormente constituirá las bases de la normativa técnica para la ejecución del proyecto¹¹.

2.2.5 Estudio administrativo y legal. El estudio administrativo dará información para identificación de necesidades administrativas en las áreas de planeación, personal, licitaciones, adquisiciones, información, comunicaciones, finanzas, y cobranzas.

¹¹ ESTUDIO TECNICO. [En línea] [Consultado marzo 17 de 2015], Disponible en internet: <<http://evaluaciondeproyectosapuntes.blogspot.com/search/label/Estudio%20administrativo>>

Genera la información sobre las necesidades de infraestructura para el normal desarrollo de las labores en las áreas mencionadas.

En él también se señalan los requerimientos de equipos y dotación de insumos para el adecuado funcionamiento administrativo.

Un buen estudio administrativo es de gran importancia, ya que es común que un proyecto fracase por problemas administrativos, así estén dadas todas las demás condiciones para su éxito.

2.2.6 Estudio financiero y económico. Es el proceso en el desarrollo de un plan de negocio donde el emprendedor determina si el proyecto es rentable, es decir que el dinero invertido le va a entregar un rendimiento esperado¹².

Antes de poner en marcha un negocio es importante conocer la rentabilidad del mismo, esto se identifica en el estudio económico, que resume la información procesada en los estudios anteriores y determina cual es el monto de los recursos económicos necesarios para la realización del proyecto.

Es así como el estudio de mercado nos entrega los ingresos, es decir el pronóstico de ventas. El estudio técnico, administrativo, legal y ambiental proporcionan los egresos en forma de inversiones, costos y gastos. Los ingresos versus egresos sirven como base para los estados financieros cuyo conjunto dará el flujo neto de caja, este es el objetivo del estudio económico el cual permitirá conocer si es rentable y su oportunidad de negocio.

Para comprender cómo se desarrolla el estudio económico es necesario entender los siguientes conceptos:

Ingresos y Egresos. Se denomina ingreso a toda entrada de dinero por ventas o por cualquier otro concepto, mientras que los egresos son los desembolsos o salidas de dinero que están representados en las inversiones, los costos y los gastos necesarios para desarrollar las actividades comerciales de la empresa.

Elementos que conforman los egresos de una empresa:

Inversión. La mayor parte de las inversiones se hacen antes de iniciar el negocio, sin embargo algunas las puede de realizar en el periodo de funcionamiento u operación.

Inversiones. Fijas: son aquellas que se realizan en bienes tangibles, estos bienes no son

¹²ESTUDIO ECONOMICO Y FINANCIERO. [En línea] [Consultado marzo 17 de 2015], Disponible en internet:< <http://admluisfernando.blogspot.com/2009/07/iv-estudio-financiero.html>>

para comercializarse porque se constituyen en la razón de ser de la empresa y se adquieren para utilizarse durante su vida útil. Ejemplos: terrenos, maquinaria y equipos, vehículos, herramientas, muebles.

Diferidas: son aquellas que se realizan sobre la compra de servicios o derechos legales que son obligatorios para la puesta en marcha de la empresa. Ejemplos: cámara de comercio, investigación de mercados, gastos de montaje, tramitación de créditos, instalación y puesta en marcha.

Capital de trabajo: es una inversión inicial con la que hay que contar para que empiece a funcionar una empresa, es decir para trabajar. Ejemplos: el dinero disponible en caja o bancos, el bango de los inventarios necesarios en materia prima, materiales, productos en proceso y productos terminados, el tamaño de la cartera o cuantas por cobrar y otros activos corrientes.

Gastos. Es el dinero que el empresario dispone para pagar lo que se requiere indirectamente en la fabricación y comercialización de los productos. Los gastos no se recuperan, Ejemplo:

- Mano de obra indirecta: supervisores, aseadores, celadores.
- Gastos por servicios: luz, agua, gas, comunicaciones.
- Gastos por mantenimiento, seguros e impuestos.

Costos. Es el dinero que el empresario dispone para pagar lo que se requiere directamente en la fabricación del producto, el cual se recupera cuando el producto se vende.

Costos fijos: CF, son aquellos costos que permanecen constantes para cualquier nivel de producción. Su magnitud no depende del volumen total de la producción, ni del nivel de utilización de un determinado proceso o servicio. Ente estos se incluyen: depreciación de la maquinaria, valor de arrendamiento de la tierra, bodegas, o instalaciones, intereses sobre las inversiones en equipos, seguros, intereses, servicios, entre otros.

Costos variables: CV, son aquellos que se modifican no necesariamente en forma proporcional en el volumen de producción o con el nivel de utilización del proceso o servicio, si la producción no se realiza, estos costos se eliminarán. Ejemplo: semillas, abonos, sales mineralizadas, materia prima, mano de obra, insumos, alquiler de maquinaria, entre otros¹³.

Rentabilidad. La rentabilidad hace referencia al beneficio, lucro, utilidad o ganancia que se ha obtenido de un recuso o dinero invertido. La rentabilidad se considera también como la remuneración recibida por el dinero invertido. En el mundo de las finanzas se conoce también como los dividendos percibidos de un capital invertido en un negocio o empresa. La rentabilidad puede se representa en forma relativa (en porcentaje).

¹³ *Ibíd.*, p. 2

Todo inversionista que preste dinero, compre acciones, títulos valores, o decida crear su propio negocio, lo hace con la expectativa de incrementar su capital, lo cual sólo es posible lograr mediante el rendimiento o rentabilidad producida por su valor invertido.

La rentabilidad de cualquier inversión debe ser suficiente de mantener el valor de la inversión y de incrementarla. Dependiendo del objetivo del inversionista, la rentabilidad generada por una inversión puede dejarse para mantener o incrementar la inversión, o puede ser retirada para invertirla en otro campo.

Para determinar la rentabilidad es necesario conocer el valor invertido y el ingreso neto, donde el ingreso neto es igual a los ingresos totales (ventas) menos costos totales; el resultado se multiplica por 100 para dar la respuesta en porcentaje.

2.2.7 Evaluación social y ambiental. Abarca la descripción del medio ambiente social y natural, implica la identificación de los impactos y el planteamiento de las alternativas de solución.

Las evaluaciones social y ambiental, dan a conocer los beneficios del proyecto entre la comunidad, así como el impacto entre los recursos.

2.2.8 Reparación y mantenimiento. Las operaciones de reparación y mantenimiento y acondicionamiento, es la acción de arreglar dispositivos mecánicos que se necesita reparar, así como las acciones y rutinas necesarias para mantener el dispositivo en buen estado de funcionamiento y así prevenir posibles fallas.

Se define mantenimiento como: todas las acciones que tienen como objetivo mantener un artículo o restaurarlo a un estado en el cual pueda llevar a cabo alguna función requerida.

Estas acciones incluyen la combinación de acciones técnicas y administrativas correspondientes¹⁴.

2.2.9 Tipos de mantenimiento. Para que los trabajos de mantenimiento sean eficientes es necesario el control, la planeación del trabajo y la distribución correcta de la fuerza humana, logrando así que se reduzcan costos, tiempo de paro de los equipos de trabajo, etc.

Para ejecutar lo anterior se hace una división de tres grandes tipos de mantenimiento:

Mantenimiento correctivo: se efectúa cuando las fallas han ocurrido; su proximidad

¹⁴ MANTENIMIENTO [en línea], Estados Unidos: Foundation. Inc., 2008, [consultado 20 de marzo 17 de 2015] Disponible en internet: < <http://: Reparación y mantenimiento>>.

es evidente.

Mantenimiento preventivo: se efectúa para prever las fallas con base en parámetros de diseño y condiciones de trabajo supuestas.

Mantenimiento predictivo: prevé las fallas con base en observaciones que indican tendencias.

Desde el punto de vista económico. Las actividades de mantenimiento pueden agruparse en:

Mantenimiento directo. Se aplica al equipo productivo.

Mantenimiento indirecto. Comprende las actividades de modificación o modernización del equipo, instalaciones, edificios, etc., tendentes a evitar o reducir fallas, mejorar las condiciones de operación o alargar su vida.

Mantenimiento general. Abarca todo el trabajo de mantenimiento rutinario que se aplica a las instalaciones, edificios y estructuras (no al equipo de producción).

Mantenimiento de aseo. Incluye los trabajos rutinarios necesarios para conservar el equipo o el inmueble en razonables condiciones de higiene y apariencia¹⁵.

2.2.10 Afiliación. Incorporar o inscribir a alguien en una organización o en un grupo. Afiliarse a la Empresa Prestadora de Servicios mecánicos o relacionados.

2.2.11 Cuota moderadora. Es el pago que hace el afiliado por los servicios que presta la organización (Promoción del cuidado, mantenimiento y prevención de accidentes, revisión de mecánica en general, revisión eléctrica, mano de obra para cambio de filtro y aceite, control y mantenimiento de frenos, reparación de motores 2T y 4T, servicio de grúa y garaje, etc.)

2.3. MARCO LEGAL

En la parte legal se contará con soportes, así:

2.3.1 Constitución Política de Colombia. En su artículo 38 garantiza el derecho de libre asociación para el desarrollo de las distintas actividades que las personas realizan

¹⁵ MANTENIMIENTO [en línea], Estados Unidos: Foundation. Inc., 2008, [consultado 17 de marzo de 2015] Disponible en internet: [htt: //Reparación y mantenimiento](http://Reparación y mantenimiento)

en sociedad.

En su artículo 333 establece que la actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites de bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley.

La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades.

La empresa, como base del desarrollo tiene una función social que implica. El estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial. El estado por mandato de la ley impedirá que obstruya o se restrinja la libertad económica, evitará y controlará cualquier abuso de personas a empresas hagan de su posición dominante en el mercado nacional.

La ley determinará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiental y el patrimonio cultural de la Nación¹⁶.

2.3.2 Código de comercio. Mediante el artículo 10° se indica que “Son comerciantes las personas que profesionalmente se ocupan en alguna de las actividades que la ley considera mercantiles¹⁷.”

La calidad de comerciante se adquiere aunque la actividad mercantil se ejerza por medio de apoderado, intermediario o interpuesta persona.

En el artículo 11. Define que “Las personas que ejecuten ocasionalmente operaciones mercantiles no se considerarán comerciantes, pero estarán sujetas a las normas comerciales en cuanto a dichas operaciones.

El artículo 13. Establece que “Para todos los efectos legales, se presume que una persona ejerce el comercio en los siguientes casos:

Cuando se halle inscrita en el registro mercantil.

Cuando tenga establecimiento de comercio abierto, y

Cuando se anuncie al público como comerciante por cualquier medio.

¹⁶ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Nueva constitución política de Colombia. Título XII. Capítulo 1. Del régimen económico y de hacienda pública. Editorial legis editores S.A. Bogotá. 2012. p. 334

¹⁷ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 100 de 2003 (23, diciembre, 1993). Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. , Diario Oficial., Bogotá, D.C., No. 41.148. P. 1-168.

Deberes de los comerciantes

Artículo 19. Es obligación de todo comerciante.

1. Matricularse en el registro mercantil.
2. Inscribir en el registro mercantil todos los actos, libros y documentos respecto de los cuales la ley exija esa formalidad.
3. Llevar contabilidad regular de sus negocios conforme a las prescripciones legales.
4. Conservar, con arreglo a la ley, la correspondencia y demás documentos relacionados con sus negocios o actividades.
5. Derogado. Ley 222 de 1995, art 242.
6. Abstenerse de ejecutar actos de competencia desleal.

De los actos, operaciones y empresas mercantiles

Artículo 20. Son mercantiles para todos los efectos legales:

1. La adquisición de bienes a título oneroso con destino a enajenarlos en igual forma, y la enajenación de los mismos.
2. La adquisición a título oneroso de bienes muebles con destino a arrendarlos; el arrendamiento de los mismos; el arrendamiento de toda clase de bienes para subarrendarlos, y el subarrendamiento de los mismos.
3. El recibo de dinero en mutuo a interés, con garantía o sin ella, para darlo en préstamo, y los préstamos subsiguientes, así como dar habitualmente dinero en mutuo a interés.
4. La adquisición o enajenación, a título oneroso, de establecimientos de comercio, y la prenda, arrendamiento, administración y demás operaciones análogas relacionadas con los mismos.
5. La intervención como asociado en la constitución de sociedades comerciales, los actos de administración de las mismas o la negociación a título oneroso de las partes de interés, cuotas o acciones.
6. El giro, otorgamiento, aceptación, garantía o negociación de títulos-valores, así como la compra para reventa, permuta, etc., de los mismos.
7. Las operaciones bancarias, de bolsas, o de martillos.
8. El corretaje, las agencias de negocios y la representación de firmas nacionales o extranjeras.
9. La explotación o prestación de servicios de puertos, muelles, puentes, vías y campos de aterrizaje.
10. Las empresas de seguros y la actividad aseguradora¹⁸.
11. Las empresas de transporte de personas o de cosas, a título oneroso, cualesquiera que fueren la vía y el medio utilizados.
12. Las empresas de fabricación, transformación, manufactura y circulación de bienes.

¹⁸Ibíd., p. 23

13. Las empresas de depósito de mercaderías, provisiones o suministros, espectáculos públicos y expendio de toda clase de bienes.
14. Las empresas editoriales, litográficas, fotográficas, informativas o de propaganda y las demás destinadas a la prestación de servicios.
15. Las empresas de obras o construcciones, reparaciones, montajes, instalaciones u ornamentaciones.
16. Las empresas para el aprovechamiento y explotación mercantil de las fuerzas o recursos de la naturaleza.
17. Las empresas promotoras de negocios y las de compra, venta, administración, custodia o circulación de toda clase de bienes.
18. Las empresas de construcción, reparación, compra y venta de vehículos para el transporte por tierra, agua y aire, y sus accesorios.
19. Los demás actos y contratos regulados por la ley mercantil.

Artículo 98. Por disposiciones generales, el contrato de sociedad donde dos o más personas se obligan a hacer un aporte en dinero, en trabajo o en otros bienes apreciables en dinero, con el fin de repartirse entre sí las utilidades obtenidas en la empresa o actividad social.

La sociedad una vez constituida legalmente, forma una persona jurídica distinta de los socios individualmente considerados.

2.3.3 De la sociedad de responsabilidad limitada.

Artículo 353. En las compañías de responsabilidad limitada, los socios responden hasta el monto de sus aportes.

En los estatutos podrá estipularse para todos o alguno de los socios una mayor responsabilidad o prestaciones accesorias o garantías suplementarias expresándose su naturaleza, cuantía, duración y modalidades.

Artículo 354. El capital social se pagará íntegramente al constituirse la compañía, así como al solemnizarse cualquier aumento del mismo. El capital estará dividido en cuotas de igual valor, cesibles en las condiciones previstas en la ley o en los estatutos¹⁹.

Los socios responderán solidariamente por el valor atribuido a los valores en especie.

Artículo 355. Cuando se compruebe que los aportes no han sido pagados íntegramente, la superintendencia deberá exigir, bajo apremio de multas hasta de cincuenta mil pesos, que tales aportes se cubran u ordenar la disolución de la sociedad, sin perjuicio de que la responsabilidad de los socios se deduzca como en la sociedad colectiva.

¹⁹ *Ibíd.*, p. 267

Artículo 356. Los socios no excederán de veinticinco. Será nula de pleno derecho la sociedad que se constituya con un número mayor. Si durante su existencia excediere dicho límite, dentro de los dos meses siguientes a la ocurrencia de tal hecho, podrá transformarse en otro tipo de sociedad o reducir el número de sus socios. Cuando la reducción implique disminución del capital social, deberá obtenerse permiso previo de la superintendencia, so pena de quedar disuelta la compañía al vencerse el referido término.

Artículo 357. La sociedad girará bajo una denominación o razón social, en ambos casos seguida de la palabra "limitada" o de su abreviatura "Ltda.", que de no aparecer en los estatutos, hará responsables a los asociados solidaria e ilimitadamente frente a terceros.

Artículo 358. La representación de la sociedad y la administración de los negocios sociales corresponden a todos y a cada uno de los socios; éstos tendrán, además de las atribuciones que señala el artículo 187, las siguientes²⁰:

1. Resolver sobre todo lo relativo a la cesión de cuotas, así como a la admisión de nuevos socios.
2. Decidir sobre el retiro y exclusión de socios.
3. Exigir de los socios las prestaciones complementarias o accesorias si hubiere lugar.
4. Ordenar las acciones que correspondan contra los administradores, el representante legal, el revisor fiscal, o cualquiera otra persona que hubiere incumplido sus obligaciones u ocasionado daños o perjuicios a la sociedad.
5. Elegir y remover libremente a los funcionarios cuya designación le corresponda. La junta de socios podrá delegar la representación y la administración de la sociedad en un gerente, estableciendo de manera clara y precisa sus atribuciones.

Artículo 359. En la junta de socios cada uno tendrá tantos votos cuantas cuotas posea en la compañía. Las decisiones de la junta de socios se tomarán por un número plural de socios que represente la mayoría absoluta de las cuotas en que se halle dividido el capital de la compañía.

En los estatutos podrá estipularse que en lugar de la absoluta se requerirá una mayoría decisoria superior.

Artículo 360. Salvo que se estipule una mayoría superior, las reformas estatutarias se aprobarán con el voto favorable de un número plural de asociados que represente, cuanto menos, el setenta por ciento de las cuotas en que se halle dividido el capital social.

Artículo 361. La sociedad llevará un libro de registro de socios, registrado en la cámara de comercio, en el que se anotarán el nombre, nacionalidad, domicilio, documento de identificación y número de cuotas que cada uno posea, así como los embargos, gravámenes, y cesiones que se hubieren efectuado, aun por vía de remate.

²⁰Ibíd., p. 268

Artículo 362. Los socios tendrán derecho a ceder sus cuotas. Cualquier estipulación que impida este derecho, se tendrá por no escrita.

La cesión de cuotas implicará una reforma estatutaria. La correspondiente escritura pública será otorgada por el representante legal de la compañía, el cedente y el cesionario.

Artículo 363. Salvo estipulación en contrario, el socio que pretenda ceder sus cuotas las ofrecerá a los demás socios por conducto del representante legal de la compañía, quien les dará traslado inmediatamente, a fin de que dentro de los quince días siguientes, manifiesten si tienen interés en adquirirlas. Transcurrido este lapso los socios que acepten la oferta tendrán derecho a tomarla a prorrata de las cuotas que posean. El precio, plazo y demás condiciones de la cesión se expresarán en la oferta.

Artículo 364. Si los socios interesados en adquirir las cuotas discreparen respecto del precio o del plazo, se designarán peritos para que fijen uno u otro. El justiprecio y el plazo determinados serán obligatorios para las partes. Sin embargo, éstas podrán convenir en que las condiciones de la oferta sean definitivas, si fueren más favorables a los presuntos cesionarios que las fijadas por los peritos²¹.

2.3.4 Decreto No. 1753 del 03 de agosto de 1994. A través de su artículo 2 establece los conceptos sobre la licencia ambiental, que consiste en la autorización que otorga la autoridad ambiental competente, mediante acto administrativo, una persona para la ejecución de un proyecto, obra o actividad que conforme a la Ley y a los reglamentos pueden producir deterioro grave a los recursos naturales y renovables del medio ambiente²².

En el artículo 3. Define el contenido de la Licencia Ambiental, la cual contendrá:

1. La identificación de la persona natural y jurídica, pública o privada a quien se autoriza el proyecto, obra o actividad, indicando el nombre, razón social, documento de identidad y domicilio.
2. Localización y descripción del proyecto, obra o actividad.
3. Consideraciones y motivaciones que han sido tenidas en cuenta para el otorgamiento de la licencia ambiental.
4. Término de la licencia ambiental.
5. Señalamiento de todos y cada uno de los requisitos, condiciones y obligaciones que deben satisfacer y cumplir el beneficiario de la licencia ambiental.
6. Las consecuencias del incumplimiento de los requisitos, condiciones y obligaciones impuestos al beneficiario de la licencia ambiental, conforme a la Ley y a los reglamentos.

²¹ *Ibíd.*, p. 270

²² COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Decreto No. 1753 (03 de agosto de 1994). Por la cual se establece la licencia ambiental., Diario Oficial., Bogotá, D.C., No. 41.148. P. 1-25.

En el Capítulo III señala la competencia para el otorgamiento de la licencia ambiental, estableciendo en el artículo 8° las competencias de las corporaciones autónomas regionales. Las corporaciones autónomas regionales son competentes en su respectiva jurisdicción para otorgar licencia ambiental.

3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Se acudió al tipo de investigación descriptiva pretendiendo obtener conocimiento de mayor profundidad que el exploratorio, tomando como objetivo la delimitación de los hechos que conforman el problema de investigación, para establecer características de unidades investigadas (número de motocicletas, servicio requerido) e identificar las necesidades más comunes de los propietarios de las motocicletas, estableciendo comportamientos concretos (cuántas unidades están dispuestas a afiliarse y cuál es su actitud frente a la E.P.S. para motocicletas), aspectos básicos para el desarrollo de los estudios de mercados, técnico, administrativo y legal, financiero y evaluación económica, social y ambiental.

3.2. POBLACIÓN

La población del proyecto estuvo integrada por los propietarios de las motocicletas del parque automotor de la ciudad de Ocaña N.S., que son aproximadamente veinte ocho mil ochocientos cincuenta y seis (28.856) motocicletas, según datos suministrados el 25 de noviembre de 2014, por la Secretaria de Tránsito Municipal de Ocaña.

3.3. MUESTRA

Por ser una población numerosa se hizo necesaria la aplicación de métodos de muestreo.

El cálculo de la muestra se dio mediante la fórmula:

Dónde:

n = muestra

N = Tamaño de la población

ZC = Índice de nivel de confianza

E = margen de error

p = proporción de aceptación

q = proporción de rechazo

$$n = \frac{N (ZC)^2 \cdot p \times q}{N - 1 \times (E)^2 + (ZC)^2 \times p \times q},$$

Entonces,

$$N = 28.856$$

$$ZC = 95\% (1.96)$$

$$E = 5\% (0.05)$$

$$p = 50 (0.5)$$

$$q = 50 (0.5)$$

$$n = \frac{28856 (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{28856 - 1 \times (0.05)^2 + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n = 379 Propietarios de las motocicletas

Para la selección de la muestra, se trabajó con el método no probabilístico, debido a que no se tiene un listado exacto de las motocicletas del parque automotor de la ciudad. Sin embargo para evitar el máximo riesgo en la información se tuvo en cuenta el sistema por cuotas donde se estructurara la muestra de tal modo que incluya números específicos de información con características que contribuyan a la realización de la investigación.

Para realizar las encuestas a los propietarios de las motocicletas se acudió a las diferentes zonas de parqueo de la ciudad, a las entidades del estado como la policía, alcaldía y demás, así como también en los paraderos de la ciudad.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Como técnica para la recolección de información se utilizó la encuesta la cual se aplicó mediante el cuestionario, el cual está compuesto por una serie de interrogantes relacionados con el problema de análisis. Se acude a la encuesta debido a que se quiere conocer las tendencias generales de la población frente a la E.P.S. para motocicletas.

El formato de encuesta está dirigido a los propietarios de las motocicletas del parque automotor de la ciudad de Ocaña. (Ver anexo A).

3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

La información recolectada se interpretó cuantitativamente clasificándola y procesándola mediante tablas y gráficas; de igual manera se efectuó el análisis cualitativo a cada pregunta y la deducción de porcentajes de participación.

4. RESULTADOS

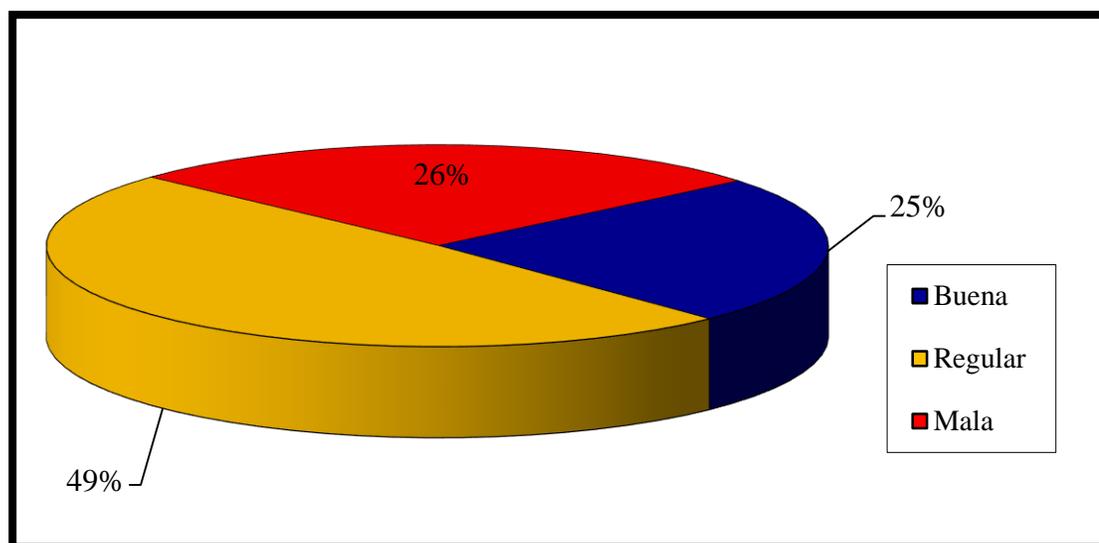
4.1 PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Cuadro 1. Opinión acerca del servicio de mantenimiento y/o reparaciones mecánicas para motocicletas que se prestan en la ciudad.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Buena	93	25%
Regular	186	49%
Mala	100	26%
Total	379	100%

Fuente: Encuesta propietarios de motocicletas

Grafica 1. Opinión acerca del servicio de mantenimiento y/o reparaciones mecánicas para motocicletas que se prestan en la ciudad.



Fuente: Encuesta propietarios de motocicletas

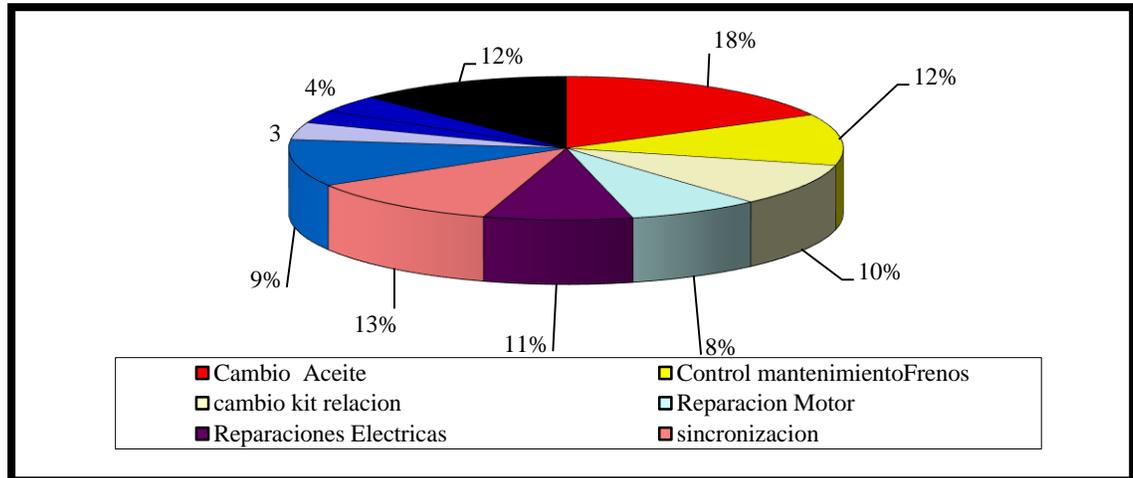
Se puede establecer que la opinión acerca del servicio de mantenimiento y reparación que se presta en la ciudad es Regular con un 49%, Mala con un 26% y Buena con un 25%, lo cual indica que gran proporción de la población se encuentra inconforme con los servicios prestados en la localidad. A partir de lo anterior, la demanda del servicio de mantenimiento y reparaciones mecánicas para motocicletas en el casco urbano de la ciudad de Ocaña, es alta, ya que los propietarios adquieren el servicio en la ciudad y lo consideran muy esencial para mantener su vehículo en condiciones óptimas de funcionamiento.

Cuadro 2. Servicio de mantenimiento y reparación que demandan los propietarios de los vehículos.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Cambio de aceite	67	18%
Control y mantenimiento de Frenos	46	12%
Cambio kit Relación	37	10%
Reparación Motor	30	8%
Reparaciones Eléctricas	35	9%
Sincronización	45	12%
Mantenimiento General	43	11%
Cambio de guayas	17	4%
Lavado Tanque gasolina	10	3%
Todos los Anteriores	49	13%
Total	379	100%

Fuente: Encuesta propietarios de motocicletas

Grafica 2. Servicio de mantenimiento y reparación que demandan los propietarios de los vehículos.



Fuente: Encuesta propietarios de motocicletas

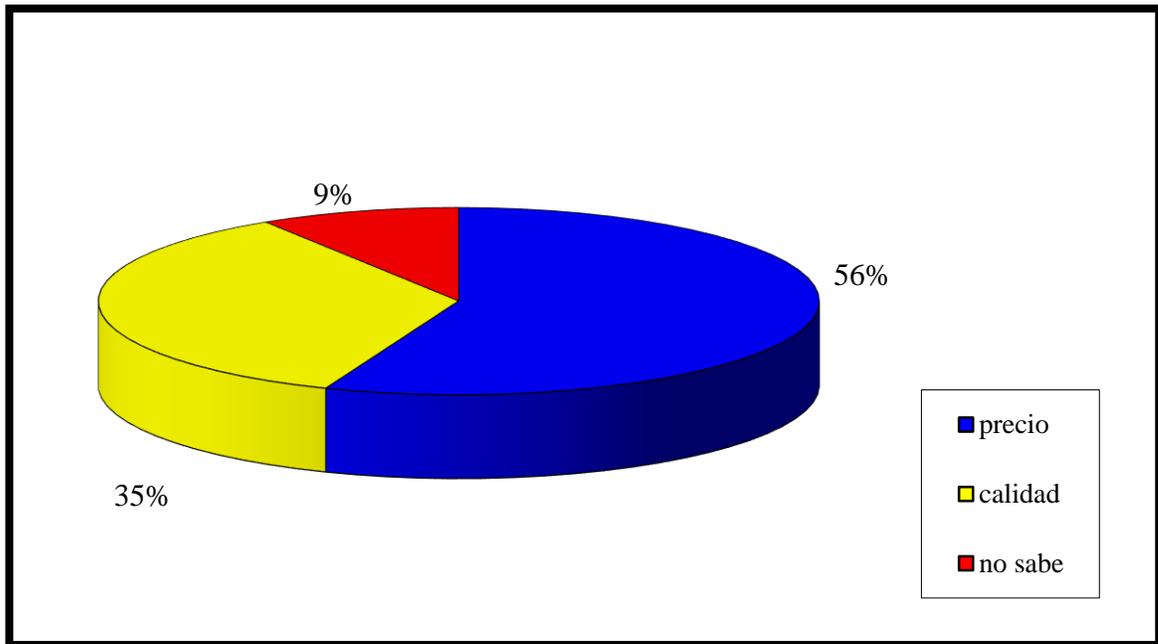
El cuadro muestra el grado de servicios que demandan los propietarios, lo que permite enfocar el proyecto hacia las necesidades más representativas de la población y que por lo tanto serán las actividades de mantenimiento y reparación que desarrollara la E.P.S. para motocicletas.

En la medida que la organización satisfaga estas necesidades, obtendrá un grado de aceptación en el mercado.

Cuadro 3. Aspectos a tener en cuenta a la hora de adquirir los servicios.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Calidad	134	35%
Precios	213	56%
No sabe o no contesta	32	9%
Total	379	100%
Fuente: Encuesta propietarios de motocicletas		

Grafica 3. Aspectos a tener en cuenta a la hora de adquirir los servicios.



Fuente: Encuesta propietarios de motocicletas

La mayoría de los encuestados es decir el 56% prefieren un servicio de menor precio, el 35% manifiestan que aparte del precio lo más importante es la calidad del servicio y en un porcentaje menor no sabe o no contestaron.

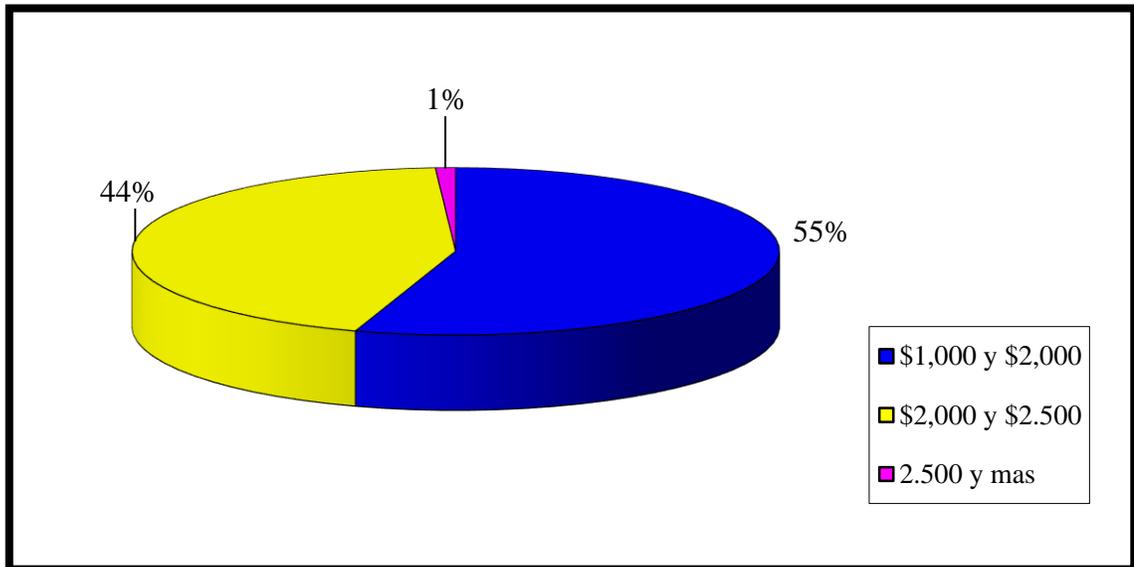
Por lo tanto, no es muy clara la influencia del precio en la percepción que tienen los clientes sobre la calidad de un servicio. Preferimos un servicio de menor precio si consideramos que la calidad es similar a la de otro más caro

Cuadro 4. Valor que cancelan los propietarios por servicio de cambio de aceite de las motocicletas.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
\$1.000 y \$2.000	207	55%
\$2.000 y \$2.500	166	44%
\$2.500 y mas	06	1%
Total	379	100%

Fuente: Encuesta propietarios de motocicletas

Grafica 4. Valor que cancelan los propietarios por el servicio de cambio de aceite para las motocicletas.



Fuente: Encuesta propietarios de motocicletas

El 55 % de los encuestados manifiestan que cancelan por el servicio un valor que oscila entre \$1.000 y \$2.000, el 44% cancelan un valor entre \$2.000 y \$2.500 y finalmente el 1% afirman que cancelan por el servicio un valor de \$2.500 y más.

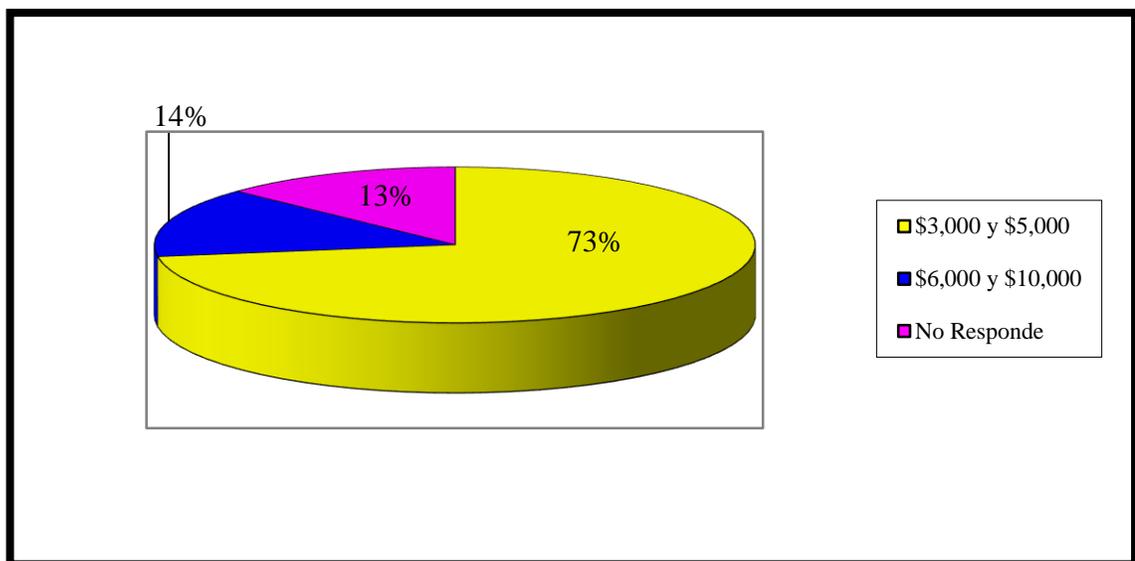
Se puede establecer que estas cifras, son favorables para la oferta del servicio, elemento fundamental para la realización del presente proyecto.

Cuadro 5. Valor que cancelan los propietarios por los servicios de control y mantenimiento de frenos.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
\$3.000 y \$5.000	275	73%
\$6.000 y \$10.00	55	14%
No responde	49	13%
Total	379	100%

Fuente: Encuesta propietarios de motocicletas

Grafica 5. Valor que cancelan los propietarios por los servicios de control y mantenimiento de frenos.



Fuente: Encuesta propietarios de motocicletas

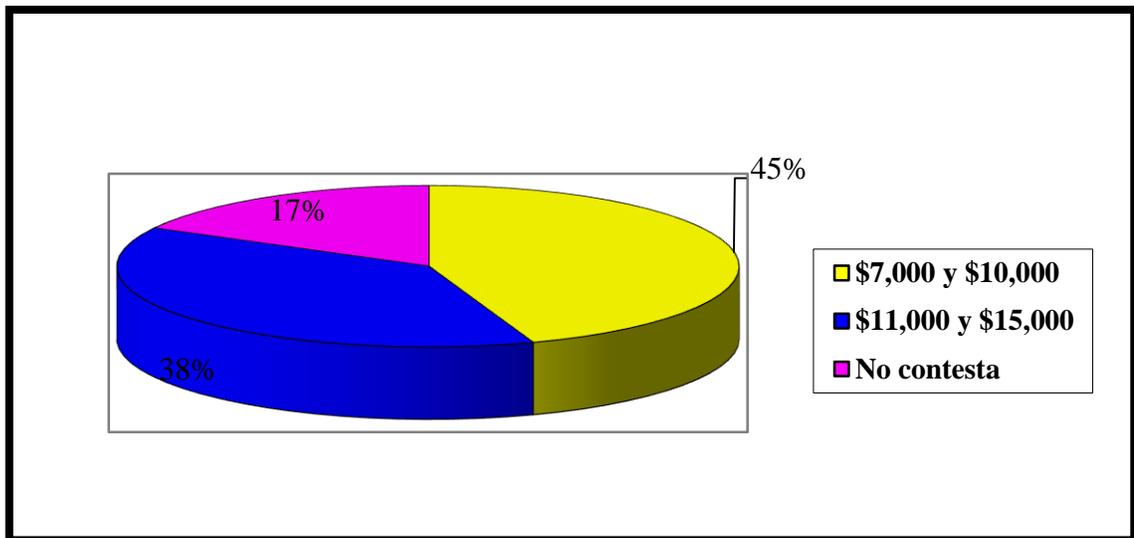
Según la encuesta se pudo establecer que el 73% de los encuestados manifiestan que cancelan un valor que fluctúa entre \$3.000 a \$5.000, el 14% cancelan un valor de entre \$6.000 y \$10.000 por el servicio de control y mantenimiento de frenos y el 13% no respondieron ese literal de la encuesta, es de anotar que este servicio es uno de los de mayor demanda por parte de los propietarios de los vehículos.

Cuadro 6. Valor que cancelan los propietarios por los servicios de cambio de Kit relación de las motocicletas.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
\$7.000 y \$10.000	169	45%
\$11.000 y \$15.000	145	38%
No contesta	65	17%
Total	379	100%

Fuente: Encuesta propietarios de motocicletas

Grafica 6. Valor que cancelan los propietarios por los servicios de cambio de Kit relación de las motocicletas.



Fuente: Encuesta propietarios de motocicletas

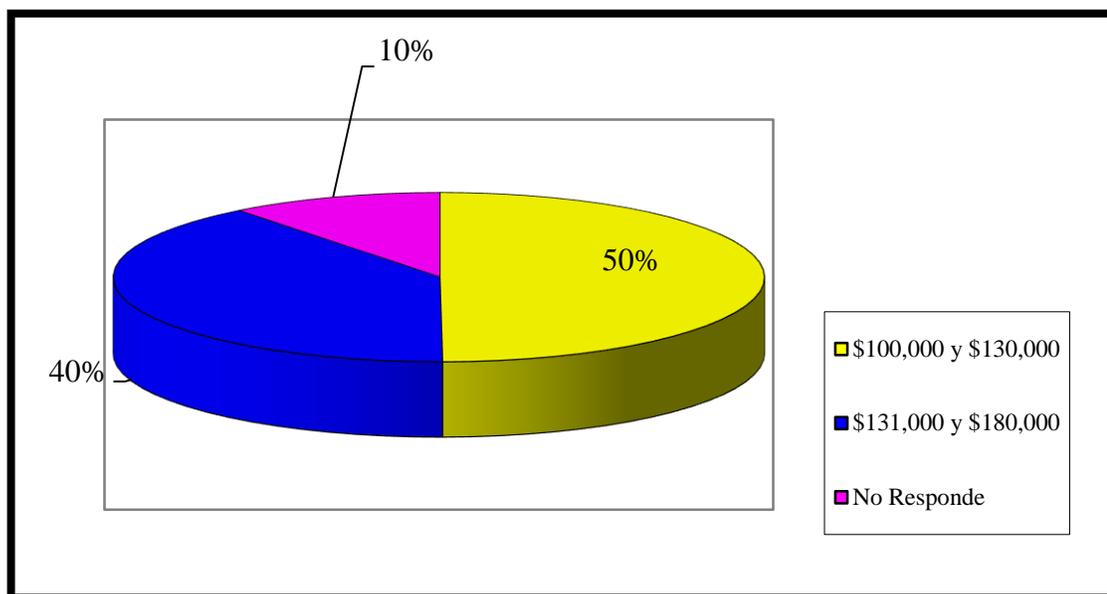
Según datos observados en la Cuadro, el 45% de los encuestados responden que cancelan por el cambio de Kit de la relación un valor de \$7.000 a \$10.000, el 38% cancela un valor de \$11.000 a \$15.000 y el 17% prefirieron no contestar sin conocer los motivos.

Cuadro 7. Valor que cancelan los propietarios por los servicios de reparación del motor de sus vehículos.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
\$100.000 y \$130.000	189	50%
\$131.000 y \$180.000	150	40%
No responden	40	10%
Total	379	100%

Fuente: Encuesta propietarios de motocicletas

Grafica 7. Valor que cancelan los propietarios por los servicios de reparación del motor de sus vehículos.



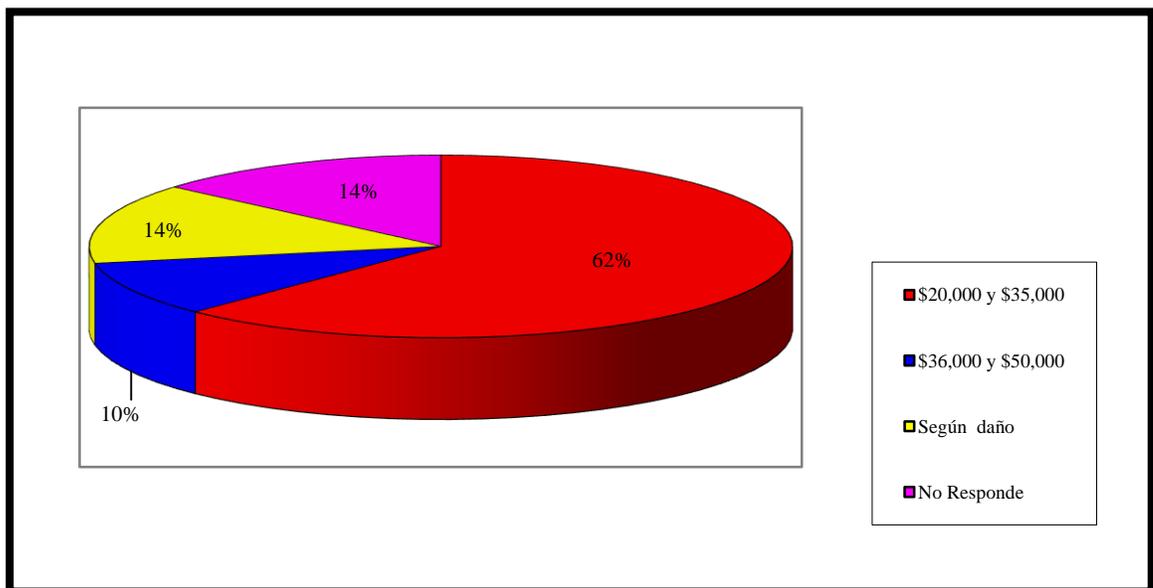
Fuente: Encuesta propietarios de motocicletas

En este sentido es evidente que el 50% de la población encuestada cancelan por este servicio un valor de \$100.000 a \$130.000, el 40 % cancelan por el servicio un valor de \$131.000 y 180.000 y el 10% no opina o no responden a la pregunta, por no haber utilizado el servicio de reparación del motor.

Cuadro 8. Valor que cancelan los propietarios por los servicios de reparaciones eléctricas de las motocicletas.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
\$20.000 y \$35.000	236	62%
\$36.000 y \$50.000	37	10%
Según el daño	54	14%
No responde	52	14%
Total	379	100%
Fuente: Encuesta propietarios de motocicletas		

Grafica 8. Valor que cancelan los propietarios por los servicios de reparaciones eléctricas de las motocicletas.



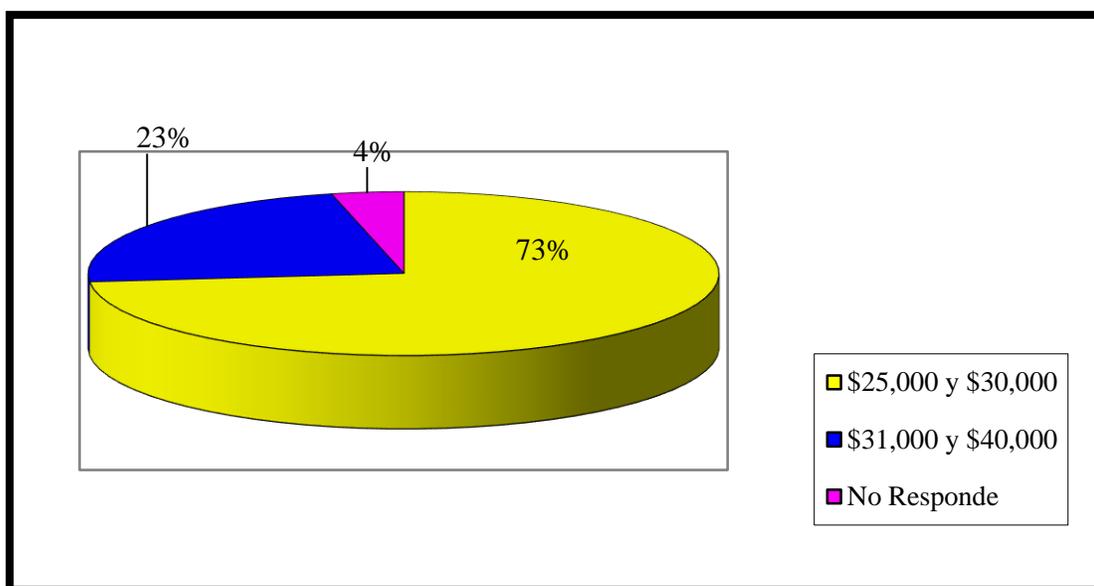
Fuente: Encuesta propietarios de motocicletas

La información que ofrece el cuadro anterior muestra que los propietarios de las motocicletas en un 62% han cancelado por el servicio de reparaciones eléctricas un valor que oscila entre \$20.000 y \$35.000, el 14% manifiestan que se cancela según lo que se va a reparar ósea que el valor es variante y el 14% cancela el valor de \$36.000 a \$50.000.

Cuadro 9. Valor que se cancela por el servicio de sincronización de las motocicletas.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
\$25.000 y \$30.000	278	73%
\$31.000 y \$40.000	87	23%
No responde	14	4%
Total	379	100%
Fuente: Encuesta propietarios de motocicletas		

Grafica 9. Valor que se cancela por el servicio de sincronización de las motocicletas.



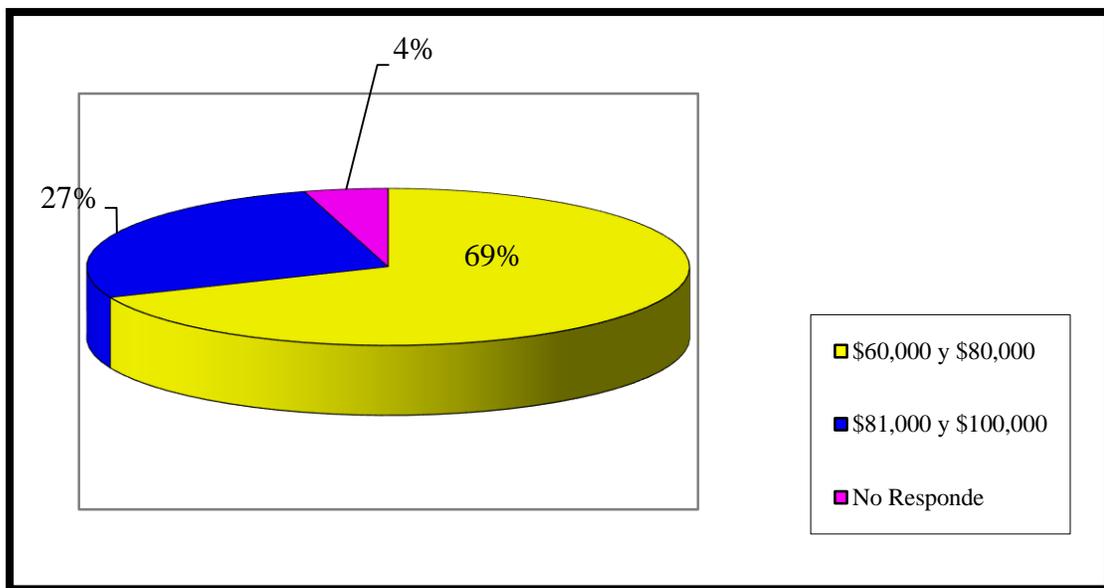
Fuente: Encuesta propietarios de motocicletas

A partir de los datos arrojados el 73% de la muestra responden que cancelan por el servicio de sincronización de las motocicletas un valor de \$25.000 y \$30.000, el 23% cancelan un valor de \$31.000 y \$ 40.000 y el 4% no responde o no se acordaban el valor que cancelaron por el servicio de sincronización, lo que demuestra que el valor del servicio depende del lugar y calidad del servicio.

Cuadro 10. Valor que se cancela por el servicio de mantenimiento general.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
\$60.000 y \$80.000	260	69%
\$81.000 y \$100.000	102	27%
No responde	17	4%
Total	379	100%
Fuente: Encuesta propietarios de motocicletas		

Grafica 10. Valor que se cancela por los servicios de mantenimiento general.



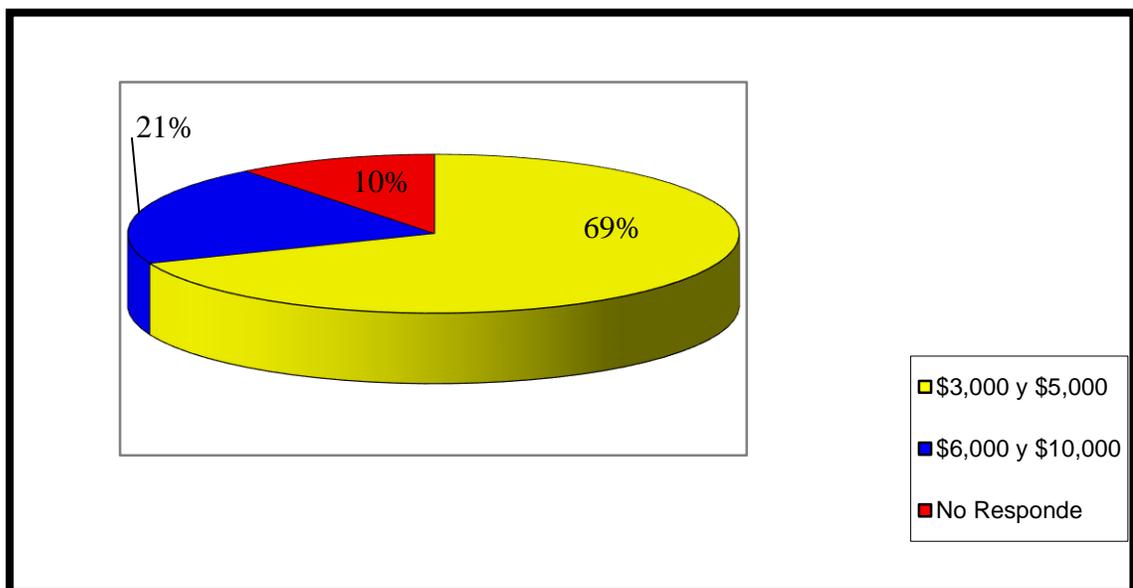
Fuente: Encuesta propietarios de motocicletas

La demanda del servicio de mantenimiento general de las motocicletas depende de la capacidad económica de cada propietario, en este sentido es preciso indicar el 69% cancela por el servicio \$60.000 a \$80.000, el 27% cancela entre \$81.000 y \$100.000 y el 4% de los encuestados no respondieron.

Cuadro 11. Valor que cancelan los propietarios por el servicio de Cambio de guayas.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
\$3.000 y \$5.000	261	69%
\$6.000 y \$10.000	78	21%
No responde	40	10%
Total	379	100%
Fuente: Encuesta propietarios de motocicletas		

Grafica 11. Valor que cancelan los propietarios por el servicio de cambio de guayas.



Fuente: Encuesta propietarios de motocicletas

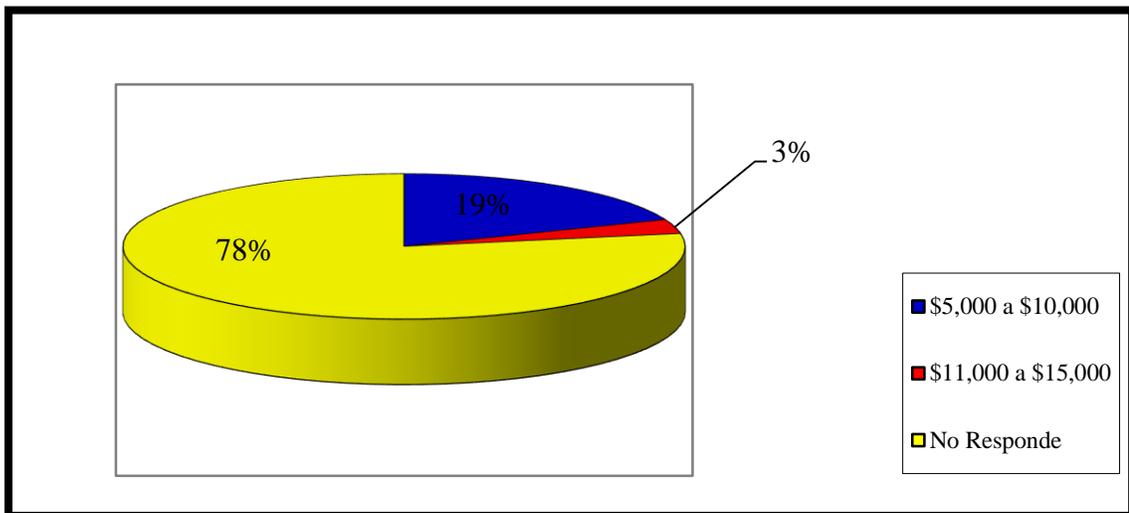
De acuerdo a lo anterior se puede observar que 69% de los clientes cancelan entre \$3.000 a \$5.000, por utilizar el servicio de cambio de guayas, el 21% cancelan \$6.000 a \$10.000 y el 10% prefiere no responder desconociendo los motivos.

Cuadro 12. Valor que cancelan los propietarios por el servicio de lavado tanque gasolina de su vehículo.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
\$5.000 y \$10.000	72	19%
\$11.000 y \$15.000	12	3%
No responde	295	78%
Total	379	100%

Fuente: Encuesta propietarios de motocicletas

Grafica 12. Valor que cancelan los propietarios por el servicio de lavado tanque gasolina de su vehículo.



Fuente: Encuesta propietarios de motocicletas

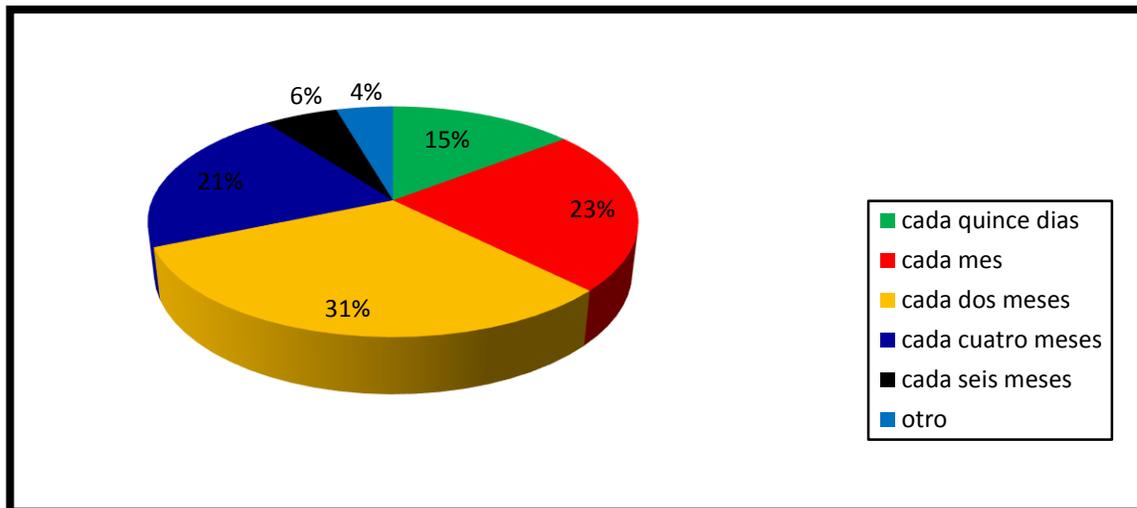
El hecho de que la mayoría de los propietarios no respondieron a la pregunta, no quiere decir que este servicio no tenga una demanda importante, lo que ocurre es que el servicio se utiliza muy ocasionalmente, así mismo es preciso indicar que el 19% de los encuestados cancelan \$5.000 a \$10.000 y en una cantidad reducida \$11.000 a \$15.000.

Cuadro 13. Frecuencia del servicio de mantenimiento y/o reparaciones mecánicas.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Cada quince días	55	15%
Cada mes	87	23%
Cada dos meses	118	31%
Cada cuatro meses	80	21%
Cada seis meses	22	6%
Otro	17	4%
Total	379	100%

Fuente: Encuesta propietarios de motocicletas

Grafica 13. Frecuencia del servicio de mantenimiento y/o reparaciones mecánicas.



Fuente: Encuesta propietarios de motocicletas

La demanda de los servicios analizados depende de la capacidad económica de cada propietario, ya que de acuerdo con los ingresos percibidos, el número de miembros del grupo familiar, las edades, condiciones de los éstos y el estilo de vida se tendrán mayor o menor disponibilidad de dinero para suplir las diversas necesidades.

Según datos observados en este cuadro, el 31% de los encuestados responden que realizan mantenimiento y/o reparaciones mecánicas a sus motocicletas cada dos meses, además se observa que el 23% dicen realizarlo cada mes; así mismo el 21% lo realizan cada cuatro meses, el 15% lo realizan quince días, el 6% cada seis meses y el 4% cuando el vehículo lo exige.

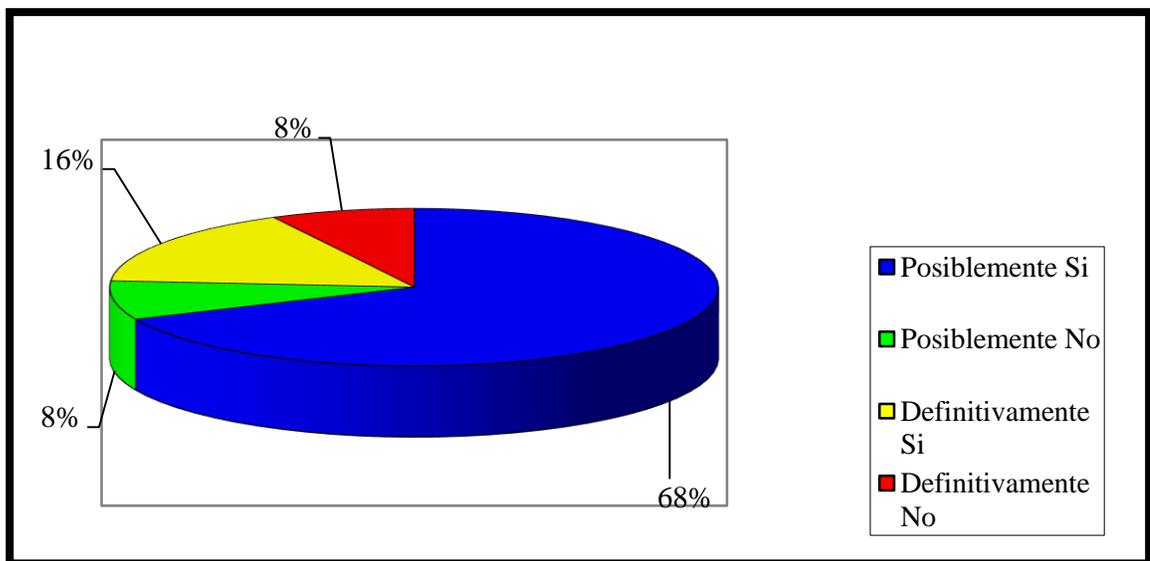
Con todo lo anterior se obtiene que los propietarios de las motocicletas de la ciudad de Ocaña, realicen un mantenimiento preventivo más no correctivo, con el fin de que su automotor siempre se encuentre en buen estado de conservación, ya que se tiene la cultura de estar adquiriendo motocicletas de modelo reciente.

Cuadro 14. Disposición a la afiliación de la E.P.S. Empresa Prestadora de servicios mecánicos y relacionados para motocicletas en la ciudad.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Probablemente Si	259	68%
Probablemente No	30	8%
Definitivamente Si	61	16%
Definitivamente No	29	8%
Total	379	100%

Fuente: Encuesta propietarios de motocicletas

Grafica 14. Disposición a la afiliación de la E.P.S. Empresa Prestadora de servicios mecánicos y relacionados para motocicletas en la ciudad.



Fuente: Encuesta propietarios de motocicletas

La E.P.S. Empresa Prestadora de servicios mecánicos y relacionados para motocicletas en la ciudad, tendrá aplicabilidad siempre y cuando el mercado objetivo, que son los propietarios de los vehículos del parque automotor de la ciudad de Ocaña N.S., y de otras regiones del país, que permanecen de manera constante en la ciudad, afirmen o no su disponibilidad para pertenecer a la misma, frente a lo cual se tiene una actitud general

positiva, ya que la mayoría de las respuestas tienden a posiblemente “sí”, unas con mayor certeza y seguridad que otras.

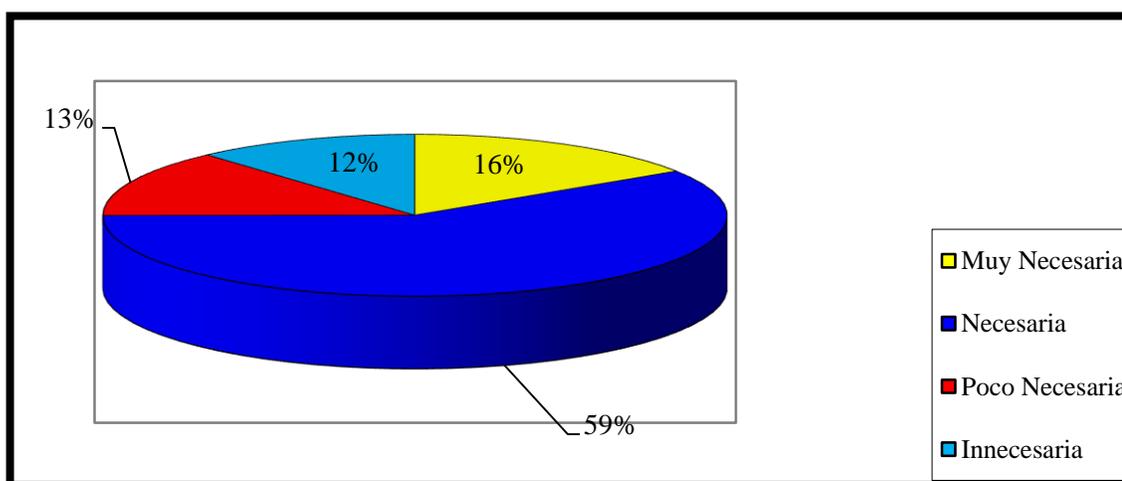
Sin embargo, es importante resaltar que la mayoría (68%) de los encuestados están seguros de asociarse a la E.P.S. para motocicletas, ya que reconocen que es una necesidad latente para mantener su vehículo en óptimas condiciones de operatividad.

Con este resultado se ha demostrado la aceptación general de la E.P.S. para motocicletas entre el mercado objetivo de la misma, permitiendo así la realización de los diferentes estudios consecutivos, como son el técnico, administrativo, financiero, económico, social y ambiental, ya que se está dando una delimitación del tamaño del proyecto, de sus características e implicaciones.

Cuadro 15. Opinión sobre la creación de una E.P.S. Empresa Prestadora de servicios mecánicos y relacionados para motocicletas en la ciudad.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy necesaria	60	16%
Necesaria	224	59%
Poco necesaria	51	13%
Innecesaria	44	12%
Total	379	100%
Fuente: Encuesta propietarios de motocicletas		

Grafica 15. Opinión sobre la creación de una E.P.S. Empresa Prestadora de servicios mecánicos y relacionados para motocicletas en la ciudad.



Fuente: Encuesta propietarios de motocicletas

La E.P.S. empresa prestadora de servicios mecánicos y relacionados para motocicletas en la ciudad, pretende suministrar servicios básicos a sus asociados, con las ventajas de facilitar la adquisición, mediante precios más económicos, con la disponibilidad permanente y la implantación de políticas favorecedoras para los propietarios de los automotores.

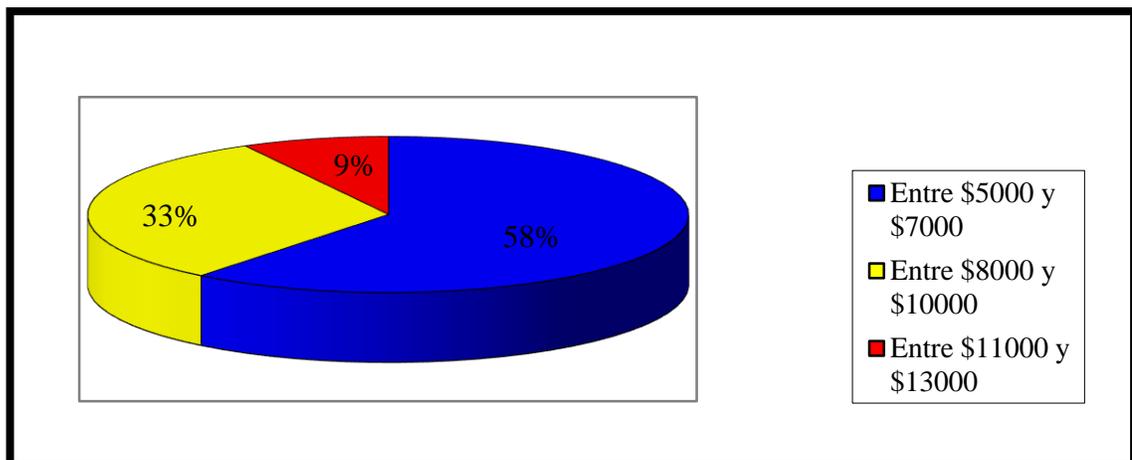
En vista del anterior bosquejo el personal de propietarios de vehículos de la ciudad ha manifestado que la creación de una E.P.S. para vehículos en la ciudad es necesaria en un 59% y con menor frecuencia muy necesaria o poco necesaria, en un 13%, posición definida por las expectativas particulares, por lo que la intención es más relevante en unas personas que en otras.

El resultado general muestra la relativa aceptación que tiene la E.P.S. para motocicletas entre los propietarios de vehículos, reconociendo que con una eficaz tecnología y personal idóneo se dará respuesta a ciertas necesidades básicas de sus posibles asociados.

Cuadro 16. Valor dispuesto a cancelar como cuota de afiliación a la E.P.S. Empresa Prestadora de servicios mecánicos y relacionados para motocicletas.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Entre \$5.000 - \$ 7.000	230	58%
Entre \$ 8.000- \$ 10.000	119	33%
Entre \$ 11.000- \$ 13.000	30	9%
Total	379	100%
Fuente: Encuesta propietarios de motocicletas		

Grafica 16. Valor dispuesto a cancelar como cuota de afiliación a la E.P.S. Empresa Prestadora de servicios mecánicos y relacionados para motocicletas.



Fuente: Encuesta propietarios de motocicletas

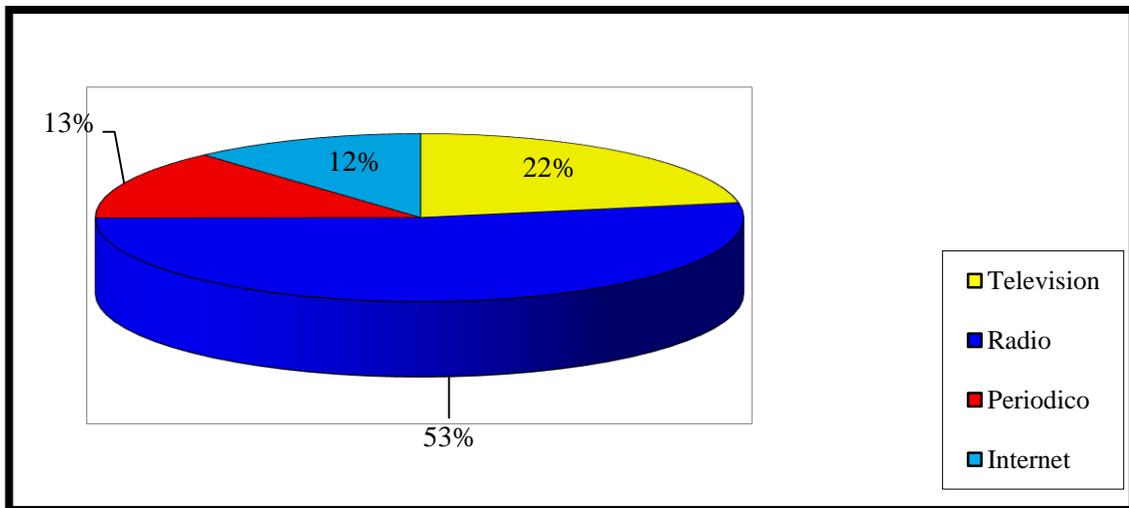
En este sentido, el servicio de afiliación a la E.P.S. para motocicletas, incide en las condiciones de gastos de los seres humanos, en el caso particular, de los propietarios de los autos de la ciudad. Tratándose de personas asalariadas es posible que se asignen presupuestos promedios, que en 61% son de \$5.000 y \$ 7.000, en un 31% son de \$8.000 y \$10.000 y en menor frecuencia \$11.000 y \$13.000, dependiendo de la calidad, frecuencia y portafolio de productos.

Cuadro 17. Medio publicitario para dar a conocer la E.P.S. Empresa Prestadora de servicios mecánicos y relacionados para motocicletas en la ciudad.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Televisión	84	16%
Radio	200	59%
Periódico	51	13%
Internet	44	12%
Total	379	100%

Fuente: Encuesta propietarios de motocicletas

Grafica 17. Medio publicitario para dar a conocer la E.P.S. Empresa Prestadora de servicios mecánicos y relacionados para motocicletas en la ciudad.



Fuente: Encuesta propietarios de motocicletas

La E.P.S. empresa prestadora de servicios mecánicos y relacionados para motocicletas en la ciudad, se dará a conocer de una manera más eficiente a su mercado objetivo a través de las pautas radiales, en un menor grado y sin manifestar que son menos importantes debe pautar en los medios publicitarios como televisión local, periódico y la internet.

4.2 DIAGNOSTICO SITUACIONAL.

En la ciudad de Ocaña se hace necesario la implementación la E.P.S. empresa prestadora de servicios mecánicos y relacionados para motocicletas en la ciudad, evidenciándose la falta de entidades o empresas que brinden este servicio. Los propietarios ven insatisfechas sus necesidades respecto a la reparación de sus motocicletas, ya que los talleres de mecánica de la ciudad no poseen equipos especializados, personal calificado e infraestructura física, ofreciendo así a los propietarios de los vehículos de la ciudad, un servicio deficiente, que trae como consecuencia un alto grado de desconfianza, accidentalidad y el aumento de los gastos generados por las inadecuadas reparaciones de sus motocicletas.

La E.P.S. empresa prestadora de servicios mecánicos y relacionados para motocicletas en la ciudad, deberá ofrecer un servicio de calidad y eficiencia, suministrando servicios básicos a sus asociados, con la disponibilidad permanente y la implantación de políticas favorables para los propietarios de los automotores.

Se ha definido como mercado objetivo los propietarios de las motocicletas matriculadas en la ciudad, los cuales necesitan una nueva alternativa para la reparaciones de sus vehículos, que genere confianza y un alta grado de satisfacción. La ubicación de la empresa se realizara entre el sector de los seguros hasta el sitio conocido como la gloria, por su facilidad de acceso y concurrencia vehicular.

La consideración general frente la EPS para motocicletas es positiva, en el sentido que han manifestado la importancia de la misma, el fortalecimiento del sector empresarial, ya que la población encuestada, estaría dispuesta a adquirir los servicios que se verán reflejados en una disminución de los gastos y un mejoramiento en la vida útil de los motores de sus motocicletas.

En lo referente a la publicidad de la EPS para motocicletas se realizan pautas radiales y en un menor grado pautar a través de los canales comunales de televisión y periódicos de la región.

El resultado general muestra la relativa aceptación que tiene la E.P.S. para motocicletas entre los propietarios de vehículos, reconociendo que con una eficaz tecnología y personal idóneo se dará respuesta a ciertas necesidades básicas de sus posibles asociados.

4.3 ESTUDIO DE MERCADOS

4.3.1 Descripción del servicio. La E.P.S. Empresa Prestadora de servicios mecánicos y relacionados para motocicletas de todo tipo de marcas, en todas sus facetas solucionara problemas mecánicos que van desde cambio de filtro y aceite hasta la reparación del motor, garantizando la vida útil del automotor, satisfaciendo las necesidades de sus propietarios.

La entidad ofrecerá un portafolio de productos (Promoción del cuidado, mantenimiento y prevención de accidentes, revisión de mecánica en general, revisión eléctrica, mano de obra para cambio de filtro y aceite, control y mantenimiento de frenos, cambio kit de la relación, lavado tanque gasolina, la reparación de motores 2 y 4 tiempos, reparaciones eléctricas, sincronización, mantenimiento general, servicio de grúa y garaje, etc.), usando para con ello una tecnología moderna y operarios idóneos; para poder acceder a estos servicios los propietarios de vehículos tendrán que afiliarse a la E.P.S., cancelando una cuota mensual, que corresponde a un porcentaje del valor de dichos servicios. Los dueños de las motocicletas tendrán la oportunidad de mantener su vehículo en condiciones óptimas a un precio razonable, con una atención integral de los servicios que se requieren. Es de anotar que los repuestos utilizados para dichas reparaciones estarán a cargo del propietario de la motocicleta, la EPS para motos subsidia la mano de obra, de acuerdo al número de semanas cotizadas.

4.3.1.1 Características del servicio

Servicio al cliente. Son las actividades interrelacionadas que ofrece la E.P.S. para motocicletas, con el fin de que el propietario del vehículo obtenga el servicio en el momento y lugar adecuado, asegurándose un uso correcto del mismo.

Filosofía de servicio. Se expresa en términos como son la actitud, organización y responsabilidad de la E.P.S. para motocicletas, con sus afiliados, garantizando la calidad del servicio.

Calidad. La E.P.S. para motocicletas estandarizara los procesos de sus servicios y capacitara continuamente a su personal en todo aquello que les permita producir servicios idóneos y en consecuencia generar mayor confiabilidad.

Experiencia. Se trabajara con una amplia red de técnicos idóneos, con el fin de brindar servicios de excelente calidad.

Tecnología y equipo. Se contara con equipos de tecnología avanzada, necesarios para brindar un servicio eficiente, que satisfaga las necesidades de los afiliados.

Economía. Se determinaran los métodos más eficientes en cuanto a los precios de los servicios ofrecidos para satisfacer las necesidades de los afiliados.

Distribución directa. Buscará adquirir los repuestos y equipos a los productores de los mismos con el fin de disminuir los costos para ofrecer precios competitivos.

Se ofrecerá un servicio de promoción del cuidado, mantenimiento y prevención de accidentes, a través del estudio de la motocicleta, al ofrecer un servicio preventivo y no correctivo.

4.3.2 Análisis de la demanda. El mercado potencial de la E.P.S. para motocicletas, que son los propietarios de los vehículos del parque automotor de la ciudad de Ocaña N.S., han manifestado en su mayoría, la intención de pertenecer a la organización, esperando que se le suministre servicios a precios adecuados, con buena calidad y atención al cliente.

Numero de motocicletas matriculadas: 28.856

Porcentaje de aceptación: 68%

Realizando la operación tendremos:

$28.856 \times 68\% = 19.622$ Numero de propietarios de motocicletas que desean pertenecer a la organización.

Inicialmente la encuesta nos arroja un 68% de cobertura de aceptación, pero teniendo en cuenta que estamos en la etapa de introducción y para ser más objetivos, se toma la decisión de trabajar con un 17,4% ósea con 5020 propietarios de motocicletas, realizando una proyección anual del 2%.

Cuadro 18. Proyección análisis de la demanda.

Periodo Ítem	1	2	3	4	5
Porcentaje	17.4%	19.4%	21.4%	23.4%	25.4%
Cobertura	5020	5598	6175	6752	7329
Fuente: Autores					

Respecto a la E.P.S. para motocicletas se tiene factores de demanda, así:

4.3.2.1 Ingreso monetario de los propietarios de las motocicletas. Las cantidades de servicios a comprar dependen en gran medida de los recursos percibidos por los asociados, quienes además deben atender diversos egresos causados a nivel personal y/o familiar.

4.3.2.2 Gustos y preferencias del asociado. En cuanto a los servicios, existen aspectos que inciden en su compra, tales como calidad, precio, razón por la que deben ser analizados por la E.P.S. para motocicletas, ya que de acuerdo con las necesidades del mercado se deben programar el portafolio de servicios.

4.3.2.3 Número de compradores. Este factor está conformado por los propietarios de las motocicletas del parque automotor de la ciudad de Ocaña N.S., que son aproximadamente veinte ocho mil ochocientos cincuenta y seis (28.856) motocicletas, según datos suministrados el 25 de noviembre de 2014, por la Secretaria de Tránsito Municipal de Ocaña.

4.3.2.4 Expectativas de los consumidores respecto a ingresos y precios futuros. La demanda de los servicios de la E.P.S. para motocicletas, también dependen de los ingresos futuros que tendrán los propietarios de los vehículos del parque automotor de la ciudad, así como de los precios de venta a fijarse dentro de la misma, por lo que éstos últimos deben basarse en una política de beneficio del afiliado y de sostenimiento de la E.P.S.

4.3.3 Determinación de la oferta. En la ciudad de Ocaña, no existe una organización que preste estos servicios (Servicio prepagados de mantenimiento y reparaciones mecánicas, para motocicletas), en la ciudad se encuentran solamente talleres de mecánica de motos, que prestan servicios de mantenimiento y reparaciones, los cuales deben ser cancelados ante la prestación de los mismos.

La E.P.S. al crearse esta en la disposición de contratar con estos talleres, la prestación de los diferentes servicios, ofreciendo así una cobertura más amplia de los servicios a sus afiliados.

Para poder acceder al portafolio de servicios que ofrece la EPS, los afiliados tienen que cumplir con un mínimo de semanas de permanencia en la organización, las cuales se relacionan a continuación:

Cuadro 19. Servicios ofrecidos según número de semanas de permanencia.

Semanas	Derecho al servicio
1 – 12	Promoción del cuidado, mantenimiento y prevención de accidentes, cambio de filtro y aceite, mano de obra control y mantenimiento de frenos, cambio bandas de frenos, cambio de filtro gasolina, cambio de guayas y cambio de la relación,
13 – 52	Cambio de amortiguadores, lavado tanque gasolina, mano de obra en las reparaciones eléctricas, sincronización, cambio suspensión de retenedores, mantenimiento general y el 50% en el servicio de grúa
53 en adelante	Mano de obra de la reparación de motores 2 y 4 tiempos, servicio de grúa y garaje.
Fuente. Autores	

La empresa establecerá como política que cuando un afiliado, por cualquier motivo se llegase a retirar, tendrá derecho a continuar recibiendo los servicios que ofrece la EPS para motocicletas, por el término de dos semanas exclusivamente, contados a partir de su desafiliación.

4.3.4 Determinación de precios. Como política de definición de precios se acudirá a los parámetros definidos por la encuesta (ver cuadro No.15), teniendo un valor fijo de afiliación de \$5.000 y para las mensualidades de acuerdo al modelo de vehículo.

Los servicios se establecen y prestaran, teniendo como base las semanas cotizadas por cada afiliado, es decir los repuestos y demás elementos se vienen a establecer como valor adicional ósea tendrán que ser aportados por el usuario.

Es de anotar que si se encuentra dentro del rango de 13 – 52 semanas cotizadas se cobrara una cuota moderadora del 10% del valor del servicio en el mercado para reparaciones de motor.

Cuadro 20. Valor mensualidades.

Modelo	Valor Mensual
1995 – 2008	\$6.000
2009 en adelante	\$5.000
Fuente. Autores	

Cuadro 21. Proyección de los precios de afiliación y cuota mensual de los usuarios a la Entidad prestadora de servicios de mecánica y relacionados “E.P.S. para motocicletas Ocaña Ltda.”.

Periodo Ítem	1	2	3	4	5
Afiliación	5000	5250	5513	5788	6077
mensualidad	5000	5250	5513	5788	6077
Fuente: Autores					

En base a que los propietarios constantemente están actualizando su motocicleta y según los datos arrojados en la encuesta se toma el valor de \$5.000, para la afiliación y la cuota mensual, siendo prudentes y cuidadosos con los resultados, se proyectó un incremento del 5% anual, teniendo como base los valores de la inflación de los años 2013, 2014 y 2015.

4.3.5 Determinación del costo.

En la medida que la empresa conozca cuáles son sus costos de producción y siempre que exista la posibilidad de reducirlos, incrementa la posibilidad de obtener mayores ganancias.

Cuadro 22. Costos variables mensuales

Producto	Costo variable Mensual
Café	66.000
Vasos desechables	65.000
Grasa	100.000
Empaques	100.000
Silicona	100.000
Filtros	80.000
TOTAL	511.000
Fuente. Autores	

Cuadro 23. Proyección costos variables a 5 años

Periodo Ítem	1	2	3	4	5
Costos variables	6.132.000	6.745.200	7.419.720	8.161.692	8.977.861
Fuente: Autores					

La proyección se realizó con un aumento anual del 10%.

Cuadro 24. Costos fijos mensuales

Producto	Costo Fijo Mensual
Mantenimiento de equipos	300.000
Lubricantes y grasas	120.000
TOTAL	420.000
Fuente. Autores	

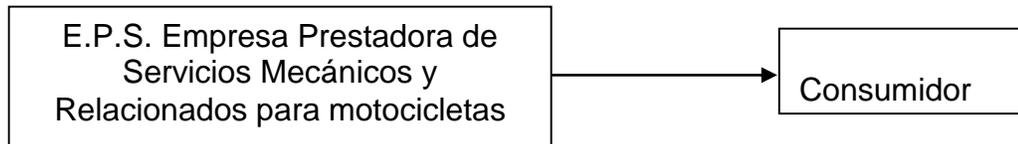
Cuadro 25. Proyección costos fijos a 5 años

Periodo Ítem	1	2	3	4	5
Costos fijos	5.040.000	5.544.000	6.098.400	6.708.240	7.379.064
Fuente: Autores					

La proyección se realizó con un aumento anual del 10%.

4.3.6 Canales de distribución. Se establecerá un canal directo, es decir, que los servicios serán vendidos directamente al consumidor final, siendo así el primer eslabón de un canal de distribución más extenso.

Figura 1. Canales de distribución



Fuente: Autores

4.3.7 Promoción y publicidad.

4.3.7.1 Estrategia del Nombre. Se busca que la E.P.S. para motocicletas, cuente con un nombre apropiado y de fácil recordación con el servicio y el sector automotor por estas razones se denominara “EPS PARA MOTOCICLETAS OCAÑA”, este será exhibido en lugar de ubicación de la organización, en los uniformes y demás documentos de la E.P.S. La gráfica y eslogan han sido establecidos acorde con la actividad económica de la organización, buscando facilitar la captación y recordación de la misma. (Ver anexo B y C).

4.3.7.2 Estrategia de publicidad y promoción de la EPS para motocicletas Ocaña. Motivar al cliente para que disfrute los servicios que brindará la organización es tarea importante pues determinará en mayor o menor medida la viabilidad de la E.P.S. para motocicletas Ocaña.

La publicidad tiene como objeto vender, así que se harán tres pasacalles ubicados de la siguiente manera: Uno en el sector conocido como las llanadas y los otros dos en la avenida al frente de la empresa.

Se elaborarán volantes que se distribuirán en puntos establecidos del sector automotor, como paraderos de vehículos de servicio público, lavaderos de motos, parqueaderos, las intersecciones con semáforo, bombas de gasolina.

Se hará una cuña radial (Anexo E) para ser difundida en un programa con buena audiencia local y regional de manera permanente. Además, se imprimirán tarjetas de presentación (full color) que se entregarán a los clientes a medida que vayan haciendo uso de los servicios.

Todo esto será utilizado como medio de comunicación eficaz para lograr el reconocimiento y el posicionamiento en el mercado. Para complementar lo anterior, el día de la inauguración se obsequiarán camisetas y gorras a los primeros clientes y se realizarán descuentos en las afiliaciones del orden del 30 por ciento.

Al culminar el lanzamiento de la E.P.S. para motocicletas Ocaña, se contratará publicidad escalonada en los dos canales comunitarios de televisión de Ocaña, con mensajes que le permitan ver a los televidentes la ubicación de la E.P.S., el portafolio de productos, la calidad de los equipos, la excelente organización de la empresa y las calidades técnicas de sus empleados.

4.4 ESTUDIO TECNICO

En este estudio se logra conocer y analizar aspectos tales como: tamaño del proyecto, proyecciones, localizaciones, material e insumos y equipos necesarios con el fin de se cumplan con las disposiciones para su buen y normal funcionamiento de la Entidad Prestadora de Servicios de mecánica y relacionados para motocicletas “E.P.S. para motocicletas Ocaña Ltda.”.

4.4.1 Tamaño del proyecto. La aceptación por parte del mercado objetivo a la E.P.S. para motocicletas, ha sido de un 68%, porcentaje considerado como conveniente para la posible puesta en marcha del proyecto; siendo el objetivo de la muestra reflejar las características de la misma en la población, a continuación se hará la proyección de dicho resultado en el número total de propietarios de vehículos de la ciudad.

$28.856 \times 68\% = 19.622$ Propietarios de vehículos.

Pretendiendo ser más objetivos y teniendo en cuenta que se está en una etapa de introducción al mercado, trabajaremos con un total de 5020 propietarios de motocicletas, ósea con el 17,4% del número de motocicletas matriculadas en la ciudad de Ocaña.

$28.856 \times 17,4\% = 5.020$ Propietarios de vehículos.

4.4.1.1 Proyección de la Capacidad del Proyecto. Para la proyección del estudio se tomará como punto de partida el valor registrado en el inciso anterior y se incrementará en un DOS por ciento (2%) anual, basándose en la libre escogencia de los servicios de mecánicos por parte de los propietarios de vehículos y del aumento de los vehículos matriculados en la ciudad, según datos suministrados por la oficina de tránsito y transporte.

Cuadro 26. Proyección de cobertura de los afiliados, para la Entidad prestadora de servicios de mecánica y relacionados “E.P.S. para motocicletas Ocaña Ltda.”.

Periodo Ítem	1	2	3	4	5
Porcentaje	17.4%	19.4%	21.4%	23.4%	25.4%
Cobertura	5020	5598	6175	6752	7329
Fuente: Autores					

Se iniciara con una cobertura del 17.4% pretendiendo ser prudentes y cuidadosos con los resultados, tomando este primer año como el periodo de introducción y ajuste a las variables del mercado. Así, para los demás años se realizara un incremento acumulativo del 2%, considerando que es una cobertura progresiva y que permite estar atento a cualquier cambio.

4.4.2 Requerimiento de recurso humano.

Cuadro 27. Recurso humano requerido

CARGO	CANTIDAD
Gerente	1
Secretaria General	1
Contador	1
Técnico en mecánica 2 tiempos	1
Técnico mecánica 4 tiempos	1
Técnico eléctrico para motocicletas	1
Auxiliares operativos mecánica	4
Auxiliar servicios generales	1
Vigilante	1
Fuente: Autores	

4.4.3 Requerimiento de propiedad, planta y equipos.

Cuadro 28. Muebles y Enseres

Ítem	Cantidad	Valor
Escritorio Gerente	1	450.000
Escritorio tipo secretaria	1	260.000
Silla Gerente	1	250.000
Sillas ergonómicas	5	900.000
Sillas para usuarios por 4	2	760.000
Archivadores cuatro gavetas	2	920.000
Estantes	7	560.000
Sumadora	2	180.000
Papelera	10	100.000
Mesa para computador	1	350.000
TOTAL		\$4.730.000
Fuente: ASM Sistemas informáticos Ltda.		

Cuadro 29. Equipo de computación y comunicación

Ítem	Cantidad	Valor
Computador escritorio	1	1.500.000
Computador portátil	2	3.600.000
Impresora	1	300.000
Fax	1	300.000
TOTAL		\$5.700.000
Fuente: ASM Sistemas informáticos Ltda.		

Cuadro 30. Herramientas

Ítem	Cantidad	Valor
Juegos de destornillador	2	72.000
Juegos de llaves mixtas 8 a 34	2	130.000
Juegos de llaves de copa de bujía (5/8)	2	64.000
Juegos de llaves de bujía (13/16)	2	58.000
Juegos de copas (3/8-1)	2	56.000
Cepillo de cerdas de alambre	2	16.000
Hombre solo segurit 8"	3	120.000
Linterna metálica 6"	1	8.000
Martillos de caucho grande	2	30.000
Martillos de bola pequeños	2	25.000
Alicates de manga aislado 8"	2	50.000
Alicate de corte lateral 8"	2	44.000
Compresor 500 libras de cabezote sencillo	1	660.000
Marco segueta	2	40.000
Lima redondeada 12"	2	20.000
Seguetas	5	10.000
Lima triangular 12"	2	20.000
Pistola engrasadora de 100 psi (neumática)	1	172.000
Cortafrío 6"	2	50.000
Taladros manuales ½	2	300.000
caja de brocas de acero (1/16 x 3/8)	1	90.000
Voltímetro de Cd- ac	1	50.000
Pistola eléctrica	1	250.000
Extractor volante	1	800.000
Cortador cadena	1	65.000
Cortador cadenilla	1	60.000
Banco reparaciones	4	1.000.000
Juego de cable de alta para corriente Cd	1	30.000
TOTAL		\$4.290.000
Fuente: Ferretería Ferre Eléctricos		

Cuadro 31. Implementos de oficina

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR
5	Resma papel bond tamaño carta	40.000
5	Resma papel bond tamaño oficio	45.000
1	Recibo caja menor	3.000
1	Formatos de liquidación de servicios	4.000
1	Caja de Lapiceros	3.000
1	Caja de Lápices	2.000
2	Pegante pega stick	3.000
1	Caja de ganchos	2.000
2	Caja clip	2.000
1	Maquina grapadora pequeña	4.000
1	Máquina perforadora pequeña	4.000
10	Carpetas AZ	40.000
5	Sellos caucho	36.000
2	Bisturí pequeños	3.000
TOTAL		\$191.000
Fuente: Librería Ocaña		

4.4.4 Macro localización. El proyecto plantea su localización en la ciudad de Ocaña N.S.

4.4.5 Micro localización. La E.P.S. para motocicletas Ocaña Ltda., se ubicara preferiblemente entre los barrios del Seguro Social y la Gloria, en el sector de la avenida Francisco Fernández de Contreras, en un local que se tomara en arriendo y cuyo canon mensual oscila entre \$2.000.000 y \$3.500.000. Dicho sector ofrece las condiciones adecuadas para el funcionamiento, tales como un sector de fácil acceso, condiciones físicas y servicios domiciliarios, para cumplir con el objeto social.

4.4.6 Distribución en planta. La adecuada ubicación de los activos fijos de la E.P.S. para motocicleta Ocaña. Ltda., es un factor importante para su funcionamiento, razón por la que se organizaran de tal forma que den una agradable presencia a la organización y reflejen seriedad y compromiso ante los asociados y comunidad en general. (Véase anexo F).

La E.P.S. para motocicletas Ocaña Ltda., se subdivide en las áreas establecidas en el plano las cuales son:

- Oficina de administración.
- Oficina de atención al usuario.
- Oficina auxiliar administrativo.
- Área de recepción.

Área de bodega y mantenimiento de equipos propios de la revisión.

Sala de espera.

Servicios sanitarios para usuarios.

Servicios sanitarios para funcionarios con zona de vestier.

Área de reparaciones.

Zona de estacionamientos propios de la revisión y zona de estacionamiento para funcionarios.

4.4.7. Proceso de prestación del servicio.

SIMBOLO

ACTIVIDAD



Operación



Inspección



Transporte



Retraso o Demora



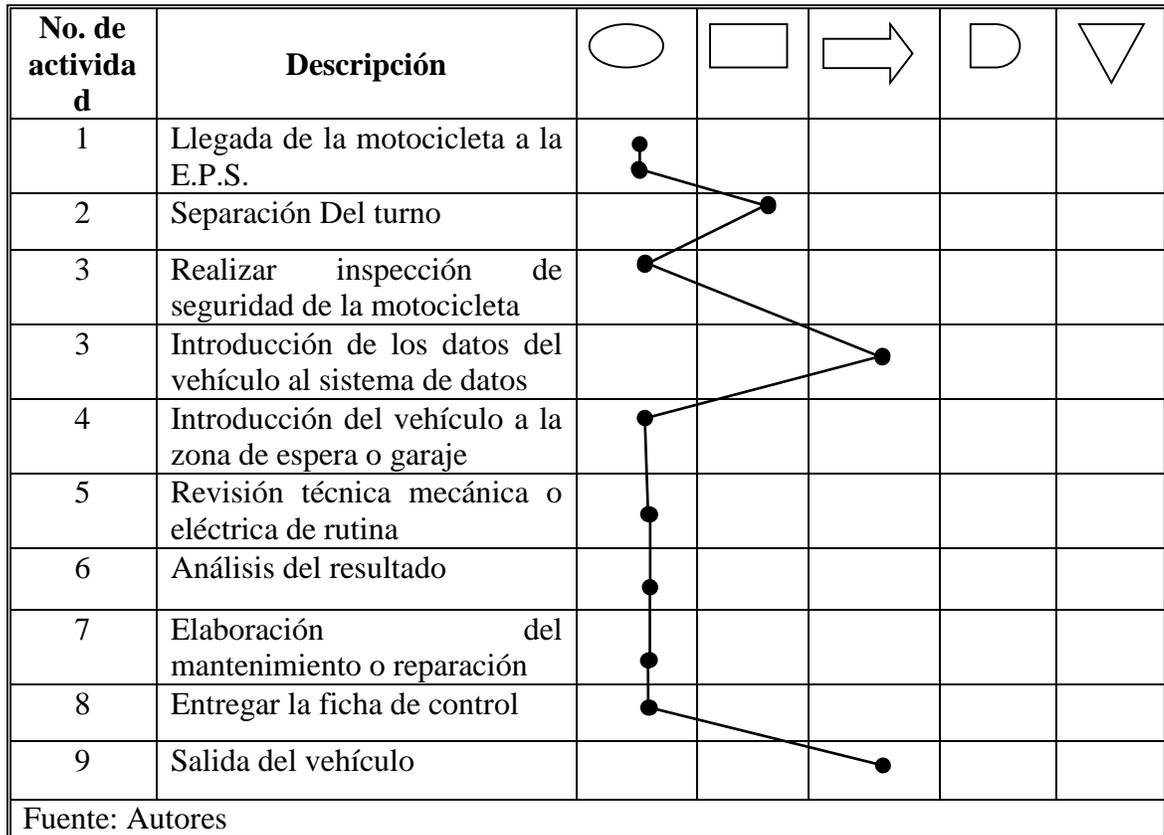
Almacén

Cuadro 32. Flujo grama para proceso de afiliación de la motocicleta.

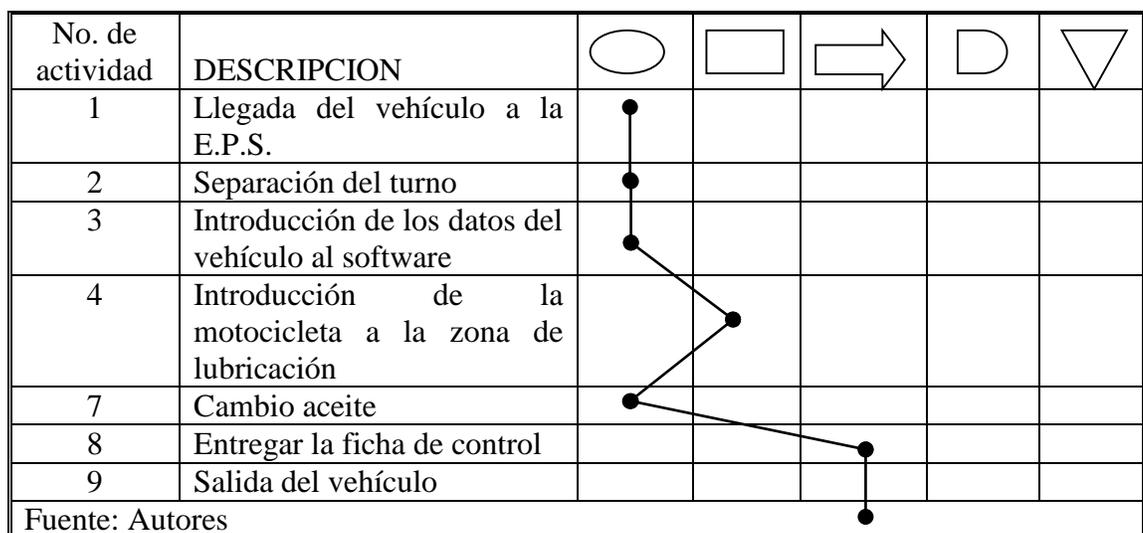
Actividad	Descripción	○	□	→	D	▽
1	Solicitud de información sobre servicios	●				
2	Suministro de información sobre el servicio y la afiliación	●				
3	Toma de decisión sobre la afiliación	●				
3	Entrega de documentación	●				
4	Diligenciamiento de formatos de afiliación	●				
5	Cálculos de valor mensualidad	●				
6	Entrega al usuario del formato de consignación del derecho de afiliación	●				
7	Pago en el banco del derecho de afiliación	●				
8	Entrega del recibo de consignación a la empresa	●				
9	Entrega del carnet de afiliado al usuario					
10	Archivo carpeta afiliado					

Fuente: Autores

Cuadro 33. Flujo grama para proceso ingreso de la motocicleta



Cuadro 34. Flujo grama del proceso del cambio de aceite



Cuadro 35. Flujo grama del proceso del mantenimiento de frenos

No. de actividad	Descripción	○	□	➔	D	▽
1	Llegada del vehículo a la E.P.S.	●				
2	Separación del turno	●				
3	Introducción de los datos del vehículo al software	●				
4	Introducción de la motocicleta a la zona de reparación	●				
5	Análisis de frenos bandas y pastillas	●				
6	Revisión de las campanas del rin	●				
7	Mantenimiento, reparación o cambio de bandas	●				
8	Entregar la ficha de control	●				
9	Salida del vehículo	●				

Fuente: Autores

Cuadro 36. Flujo grama de cambio de Kit de la relación (cadena y Piñón)

No. de actividad	Descripción	○	□	→	D	▽
1	Llegada del vehículo a la E.P.S.	●				
2	Separación Del turno	●				
3	Introducción de los datos del vehículo al sistema	●				
4	Revisión del sistema de relación la cadena y piñón					
5	Desmontar las piezas que deben ser cambiadas	●				
6	Se desmonta la llanta trasera.	●				
7	Se colocan los repuestos nuevos y se instalan las piezas desmontadas	●				
10	El supervisor revisa que la motocicleta quede en buen estado y el servicio se haya realizado correctamente	●				
11	Entregar la ficha de control					
12	Salida del vehículo	●				
Fuente: Autores						

Cuadro 37. Flujo grama del mantenimiento general

No. de actividad	Descripción	○	□	→	D	▽
1	Llegada del vehículo a la E.P.S.	●				
2	Separación Del turno	●				
3	Introducción de los datos del vehículo al sistema	●				
4	Revisión del sistema de relación, de frenos, bujía, sincronización y parte eléctrica.	●				
5	Desmontar las piezas que deben ser cambiadas	●				
6	Se realiza el mantenimiento necesario.	●				
7	Se colocan los repuestos nuevos y se instalan las piezas desmontadas	●				
10	El supervisor revisa que la motocicleta quede en buen estado y el servicio se haya realizado correctamente	●				
11	Entregar la ficha de control	●				
12	Salida del vehículo	●				

Fuente: Autores

Cuadro 38. Flujo grama de las reparaciones eléctricas.

No. de actividad	Descripción	○	□	→	D	▽
1	Llegada del vehículo a la E.P.S.	●				
2	Separación Del turno	●				
3	Introducción de los datos del vehículo al sistema	●				
4	Revisión del sistema eléctrico.			●		
5	Desmontar las piezas que deben ser cambiadas	●				
6	Se realiza cambo de cinta y cable necesario.	●				
7	Se colocan los repuestos nuevos y se instalan las piezas desmontadas	●				
10	El supervisor revisa que la motocicleta quede en buen estado y el servicio se haya realizado correctamente			●		
11	Entregar la ficha de control			●		
12	Salida del vehículo					●

Fuente: Autores

4.5 ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL

4.5.1 Tipo de empresa. La creación de la empresa será de responsabilidad limitada a través de escritura pública y se calificará como de servicios.

4.5.1.1 Requisitos de Constitución. Constitución de la Escritura Pública como sociedad limitada, cuya razón social es E.P.S. PARA MOTOCILCETAS OCAÑA LTDA.”, con domicilio en el barrios del seguro social y la glorieta por el sector de la avenida Francisco Fernández de Contreras de Ocaña Norte de Santander.

El capital social se pagará al construir la empresa, estará dividido en partes iguales.

Inscripción en la Cámara de Comercio, para adquirir el registro mercantil y gozar de los beneficios que presta dicha entidad, para esto es necesario los siguientes pasos:

Presentar la escritura pública.

Acta de constitución de la sociedad.

Diligenciamiento del formulario de matrícula mercantil, este se renovará durante los primeros tres primeros meses de cada año.

Cancelar derechos de Bomberos Voluntarios, Alcaldía Municipal, Sayco y Acinpro.

Solicitud del número de identificación tributaria ante la dirección de impuestos nacionales de Cúcuta.

Código de Comercio. Artículo 111. Copia de la Escritura Social será inscrita en el registro mercantil de la Cámara de Comercio con jurisdicción en el lugar donde la sociedad establezca su domicilio principal. Si se abren sucursales o se fijan otros domicilios, dicha escritura deberá ser registrada también en las Cámaras de Comercio que corresponda a los lugares de dichas sucursales, si no pertenecen al mismo distrito de la Cámara del domicilio principal. Cuando se hagan aportes de inmuebles de derechos reales relativos a dicha clase de bienes, o se establezcan gravámenes o limitaciones sobre los mismos, la escritura social deberá registrarse, en la forma y lugar prescritos en el Código Civil, para los actos relacionados con la propiedad inmueble.

Industria y Comercio. Se determina por los ingresos brutos de la actividad de la empresa en un año, es establecido por el municipio al presentar la declaración anual en la Tesorería Municipal.

Licencia de Construcción. Se debe presentar a Planeación Municipal:

Fotocopia de la Escritura.

Certificado de Libertad y Tradición.

Paz y Salvo.

Carta de solicitud.

4.5.1.2 Estatutos de la escritura pública de la E.P.S. para motocicletas de la ciudad de Ocaña Ltda.

Artículo Primero. Razón Social. La Empresa se denominará EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS “E.P.S. PARA MOTOCICLETAS OCAÑA LTDA.”

Artículo Segundo. Domicilio. El domicilio principal de esta empresa será el barrio del seguro social y la glorieta por el sector de la avenida Francisco Fernández de Contreras del Municipio de Ocaña, Departamento Norte de Santander, y podrá tener sucursales en diferentes regiones del país.

Artículo Tercero. Duración. La Empresa tendrá una duración de cincuenta (50) años, contados a partir de la fecha del presente documento pero podrá disolverse en un tiempo menor al estipulado.

Artículo Cuarto. Objeto Social. El objeto de la presente empresa, será LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS MECANICOS Y RELACIONADOS PARA MOTOCICLETAS.

En cumplimiento de su objeto social, la empresa podrá adquirir a cualquier título, toda clase de muebles e inmuebles, arrendarlos, enajenarlos o gravarlos, girar, aceptar, endosar, cobrar y pagar toda clase de títulos valores, intervenir en operaciones de crédito así como la celebración de contrato de mutuo con intereses.

Además podrá firmar parte de otras empresas o personas jurídicas siempre y cuando su naturaleza sea la referente a la revisión mecánica y relacionados, realizar o prestar asesoría, participar en licitaciones y en general celebrar todos los contratos privados o públicos que tengan relación directa o indirecta con su objeto y los demás que sean necesarios para el buen desarrollo de la Empresa.

Artículo Quinto. Aportes. La sociedad tendrá un capital de cuarenta y dos millones de pesos moneda corriente (\$42.000.000) dividido en tres (03) cuotas de catorce millones de pesos moneda corriente (\$14.000.000-) cada una. Este capital será suscrito y pagado así: El socio(a) _____ suscribe una (1) cuota paga en dinero efectivo de catorce millones de pesos moneda corriente (\$14.000.000), el socio(a) _____ suscribe una (1) cuota paga en dinero efectivo de catorce millones de pesos moneda corriente (\$14.000.000), el socio(a) _____ suscribe una (1) cuota paga en dinero efectivo de catorce millones de pesos moneda corriente (\$14.000.000).

Artículo Sexto. Dirección. La dirección y administración de la empresa, corresponde a la Asamblea de Socios y al gerente.

Artículo Séptimo. Asamblea de Socios. La Asamblea de Socios, será la suprema autoridad de la empresa. Estará compuesta por los socios fundadores y los que ingresen posteriormente y se hallen debidamente inscritos en el registro de miembros.

Artículo Octavo. Funciones de Asamblea de Socios:
Elegir al Gerente de la organización.

Determinar los planes y operaciones de la misma.

Estudiar, modificar, aprobar o improbar los estados financieros y económicos de la organización.

Determinar las reservas estatutarias u ocasionales.

Reformar los estatutos cuando sea necesario.

Resolver sobre todo lo relativo a la cesión de cuotas así como a la admisión de nuevos socios.

Decidir sobre el retiro y exclusión de socios.

Exigir de los socios las prestaciones complementarias o accesorias si hubiere lugar;

Ordenar las acciones que correspondan contra el representante legal, el revisor fiscal, o cualquiera otra persona que hubiere incumplido sus obligaciones, u ocasionados daños o perjuicios a la sociedad, y

Elegir y remover a los funcionarios cuya designación le corresponda. La junta de socios podrá delegar la representación y la administración de la sociedad en un gerente, estableciendo de manera clara y precisa sus atribuciones.

Vigilar el cumplimiento de las funciones del Gerente.

Evaluar los aportes de los miembros y determinar su remuneración al momento del ingreso, retiro y al efectuarse las revisiones.

Decidir la aceptación y el retiro de los miembros.

Las demás que de acuerdo con la ley sean necesarias para el funcionamiento de la organización.

Artículo Noveno. Junta Directiva. La Junta Directiva o Junta de Socios, ejercerá las siguientes funciones generales, sin perjuicio de las especiales propias de la sociedad:
Estudiar y aprobar las reformas de los estatutos.

Examinar, aprobar o improbar los balances de fin de ejercicio y las cuentas que deba rendir el administrador.

Disponer de las utilidades sociales conforme a las leyes;

Hacer las elecciones que correspondan, según los estatutos o las leyes; fijar las asignaciones de las personas así elegidas y removerlas libremente;

Considerar los informes de lo administrador o del representante legal sobre el estado de los negocios sociales, y el informe del revisor fiscal, en su caso;

Adoptar, en general, todas las medidas que reclamen el cumplimiento de los estatutos y el interés común; de los socios.

Constituir las reservas ocasionales, y

Las demás que les señalen los estatutos o las leyes.

Decisiones de la junta de socios. En la junta de socios cada uno tendrá tantos votos cuantas cuotas posea en la organización. Las decisiones de la junta de socios se tomarán por un número plural de socios que represente la mayoría absoluta de las cuotas en que se halle dividido el capital de la organización. En los estatutos podrá estipularse que en lugar de la absoluta se requiera una mayoría decisoria superior.

Artículo Décimo. Representante Legal: La empresa tendrá un representante legal que será el Gerente quien ejercerá las siguientes funciones: Realizar las operaciones y celebrar los contratos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la organización, obteniendo la autorización previa de la junta Directiva, cuando la cuantía exceda de cinco salarios mínimos legales mensuales vigente al momento de la operación.

Ordenar los gastos y pagos, y firmar los cheques y cuentas de ahorro de la empresa.

Ser ejecutor de las decisiones que adopte la junta directiva.

Convocar a la junta de socios cuando lo ordenen los estatutos y las circunstancias en forma extraordinaria.

Representar judicial y extrajudicialmente a la empresa y constituir a los apoderados cuando haya lugar.

Elaborar anualmente para el balance general y al final de su gestión, un informe a la junta de socios sobre las labores desarrolladas y el resultado de las mismas.

Las demás que de acuerdo con la ley comercial, los estatutos o las actividades de la empresa le asigne la junta directiva.

Parágrafo: En caso de que el revisor fiscal no convoque a la reunión de junta de socios podrá convocarla la mayoría de socios, es decir la mitad más uno.

Artículo Undécimo. Reuniones. La junta directiva deberá reunirse por lo menos una vez cada sesenta (60) días en la fecha, hora y lugar que determine el Administrador; o en forma extraordinaria cuando las circunstancias lo exijan.

Artículo Décimo Segundo. Quórum. El quórum de liberatorio se integrará con la presencia de la mayoría de los socios, en caso de que en la primera convocatoria no exista quórum, se citará a una nueva asamblea en el término no mayor a ocho (8) días y en caso de no existir quórum reglamentario se dará una hora de receso y se deliberará con los asistentes. El quórum decisorio se tomará por mayoría de los votos de la empresa.

Artículo Décimo Tercero. Las Reformas estatutarias. Salvo que se estipule una mayoría superior las reformas estatutarias se aprobarán con el voto favorable de un número plural de asociados que represente, cuanto menos, el setenta por ciento de las cuotas en que se halle dividido en capital social.

Artículo Décimo Cuarto. Libro de Registros de socios. La sociedad llevará un libro de registro de socios, registrado en la Cámara de Comercio en el que se anotarán el nombre, nacionalidad, domicilio, documento de identificación y número de cuotas que cada uno posea, así como los embargos, gravámenes y cesiones que se hubieren efectuado, aun por vía de remate.

Artículo Décimo Quinto. Cesión de Cuotas. Los socios tendrán derecho a ceder sus cuotas. Cualquier estipulación que impida estos derechos se tendrá por no escrita. La cesión de cuotas implicará una reforma estatutaria. La correspondiente escritura pública será otorgada por el representante legal de la compañía que cede y el cesionario.

Artículo Décimo Sexto. Derecho de Preferencia. Salvo estipulación en contrario, el socio que pretenda ceder sus cuotas las ofrecerá a los demás socios por conducto del representante legal de la compañía, quien les dará traslado inmediatamente, a fin de que dentro de los quince días siguientes manifiesten si tiene interés en adquirirlas. Transcurrido este lapso los socios que acepten la oferta tendrán derecho a tomarla a prorrata de las cuotas que posean. El precio, plazo y demás condiciones de la cesión se expresarán en la oferta.

Artículo Décimo Séptimo. Escritura y registro de la cesión. La cesión de las cuotas deberá hacerse por escritura pública, so pena de ineficacia, pero no producirá efectos respecto de terceros ni de la sociedad sino a partir de la fecha en que sea inscrita en el Registro Mercantil.

Artículo Décimo Octavo. Derecho de inspección de los socios. Los socios tendrán derecho a examinar en cualquier tiempo, por si o por medio de un representante la contabilidad de la sociedad, los libros, los libros de registro de socios y de actas y en general todos los documentos de la compañía.

Artículo Décimo Noveno. Reservas. Reserva legal, balances y reparto de utilidades. La sociedad formará una reserva legal, con sujeción a las reglas se observarán en cuanto los balances de fin de ejercicio y al reparto de utilidades. La organización elaborará al 31 de diciembre de cada año el estado de ingresos, gastos y el balance general. Del excedente líquido se constituirán sin perjuicio de las estatutarias u ocasionales, las siguientes reservas: Como mínimo el 20% con destino a preservar la estabilidad económica de la organización hasta completar el 50% de capital.

Impuesto a la Renta. Las sociedades de responsabilidad limitada están obligadas a presentar declaración de renta cada año. Para calcular dicho impuesto se tiene en cuenta la diferencia entre los ingresos y egresos del periodo fiscal lo que daría la renta líquida y ésta se le aplica la tarifa del 36 %; dicho impuesto se cancela por medio de formulario diseñado por la Dirección de impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

Impuestos a las Ventas. El IVA es la Obligación tributaria para periodos bimestrales que se genera por los ingresos gravados de cada periodo, la tarifa de dicho impuesto es el 16%.

Por la actividad de la empresa todos los servicios que se presten, se encuentran sometidos al IVA.

Retención en la fuente. Las sociedades de responsabilidad Ltda., son objeto de retención en la fuente, es decir, que cada vez que realice un pago a terceros (compra, honorarios, servicios, interés) debe efectuar retención de acuerdo con las tarifas establecidas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

Artículo Vigésimo. Disolución. Causales especiales de disolución. Además de las causales generales de disolución, la sociedad de responsabilidad limitada se disolverá cuando ocurran pérdidas que reduzcan el capital por debajo del 50% o cuando el número de socios excede de veinticinco.

Son causales de disolución de la empresa: La reducción del número mínimo de miembros. Por sentencia judicial.

Las contempladas en el artículo 218 del Código de Comercio.

Artículo Vigésimo Primero. Liquidación. Disuelta la organización se procederá a su liquidación, para lo cual se seguirá el trámite indicado en el artículo.

Artículo Vigésimo Segundo. Responsabilidad. La responsabilidad de los socios es de carácter solidario e ilimitado.

Artículo Vigésimo Tercero. Conciliación y Arbitramento. Toda controversia o diferencia relativa a este contrato, a su ejercicio o liquidación, se someterá a conciliación entre las partes en litigio; para ello, recurrirán al centro de arbitraje y conciliación de la Cámara de Comercio del domicilio social. En el evento de no llegarse a un acuerdo, la controversia se

someterá a arbitramento, cuyo árbitro o árbitros, según la cuantía, serán designados por la Cámara de Comercio del lugar.

Leídos los presentes estatutos, fueron aceptados en forma unánime por todos y cada uno de los asociados, por lo cual los firman en el Municipio de Ocaña, Departamento Norte de Santander, a los _____ días del mes de _____ del año _____.

4.5.2 Misión. Dar respuesta a los requerimientos de servicios de mecánica, reparación eléctrica y mantenimiento de motocicletas de manera oportuna y eficiente para nuestros clientes, ofreciendo servicios de calidad, innovadores, seguros y respetuosos con el medio ambiente. A su vez, nuestra empresa se compromete a brindar a su capital humano la posibilidad de cumplir sus expectativas profesionales y de desarrollo personal y generar rentabilidad.

4.5.3 Vision. Ser la empresa líder en el mercado local y nacional capaz de resolver necesidades de mecánica, reparación eléctrica y mantenimiento de motocicletas, reconocida por ofrecer servicios que satisfacen íntegramente las expectativas de sus clientes, basándose en altos estándares de calidad, seguridad y cuidado del medio ambiente. Nuestra organización aspira a tener un crecimiento continuo y sustentable, destacándose por ser una empresa que contribuye positivamente a la sociedad en que está inserta y que brinda oportunidades desarrollo profesional y personal a su equipo de trabajo.

4.5.4 Objetivos

Formar un equipo de trabajo profesional y experimentado para asegurar el éxito en todas nuestras intervenciones.

Formación continua para nuestros operarios y así asegurarnos el poder aplicar en todo momento, las técnicas y los conocimientos más avanzados existentes en este mercado.

Ofrecer un servicio cuya relación calidad - precio sea equitativo.

Respecto y cuidado por el medio ambiente evitando en todo momento la emisión de sustancias que pudieran dañarlo.

Asesoramiento al cliente sobre la forma de poder obtener el máximo rendimiento en la oferta de nuestros servicios con el fin de rentabilizarlos al máximo.

En definitiva, garantizar la calidad en todas nuestras intervenciones, la mejor calidad - precio en nuestros servicios, garantizando la satisfacción de nuestros clientes.

4.5.5 Estrategias.

Como pequeña empresa del municipio de Ocaña, tenemos que diversificar su oferta de servicios como una estrategia competitiva para enfrentar a la competencia y poder sobrevivir a los diferentes cambios que se van registrando en el mercado, el aumento de talleres de mecánica de motos.

Estar al día con los avances tecnológicos que se producen en los equipos utilizados para la mecánica, reparación eléctrica y mantenimiento de motocicletas.

Brindar un buen servicio al cliente, ofreciendo una buena y rápida atención, un trato amable y personalizado, cumpliendo con los compromisos establecidos. Con el fin de lograr que el cliente recomiende nuestros servicios a otros consumidores.

Establecer programas de capacitación, entrenamiento, información y supervisión necesaria a nuestros empleados, para instaurar la confianza y la cooperación, de modo que todos estén trabajando para lograr y mantener la satisfacción de los clientes.

Implementar programas para ofrecer una solución rápida y satisfactoria a los reclamos de rutina, quejas y solicitudes de los clientes, los cuales deben ser atendidos de forma rápida, resolviendo sus problemas en tiempo y forma adecuada.

Establecer programas de publicidad más agresivos mediante pasacalles, volantes, pautas en la televisión comunitaria y página de internet, con el fin de abarcar el mercado de motocicletas que no están matriculadas en Ocaña, pero que circulan frecuentemente en la ciudad.

4.5.6 Políticas

Política de Calidad. Generar un servicio que cumpla con las expectativas y requerimientos de nuestros usuarios regidos por un control de calidad, prestando un excelente servicio a través de nuestros recursos lo cual permita convertir nuestros servicios en los mejores del mercado. Nuestro personal debe tener un firme compromiso con el mejoramiento constante de calidad y el direccionamiento permanente hacia el cliente como elemento principal de una sólida cultura organizacional.

Política de Recurso Humano. El trabajo será justo y se brindarán las condiciones necesarias para el mismo. Promoviendo un ambiente sano, de valores como honestidad, respeto, compromiso, calidad, trabajo en equipo e innovación, para que la organización tenga amplio manejo del recurso humano.

Política de Mercadeo. Posicionarnos como líderes en innovación, tecnología y calidad, para ello se hará una constante indagación al cliente mediante encuestas de calidad que nos permita garantizar que nuestros servicios son realmente satisfactorios a las necesidades.

Política Cliente Externo. El cliente es nuestra razón de ser, por tanto será siempre lo más importante en nuestra organización. Por eso en el trato con ellos seremos los mejores, caracterizados por la atención, el servicio y la comodidad que les brindamos.

Política de Precio. Ofrecemos precios razonables y accesibles de acuerdo al servicio y a la asistencia requerida por el usuario.

Política del servicio. Prestar servicios sobre una base tecnológica y operacional de vanguardia, que permita maximizar la satisfacción del Cliente.

4.5.7 Valores.

Honestidad. Nuestra integridad y transparencia generan confianza.

Respeto. Valoramos nuestros diferentes puntos de vista y tratamos a todos con amabilidad.

Compromiso. Convencidos de nuestra responsabilidad, superamos los objetivos.

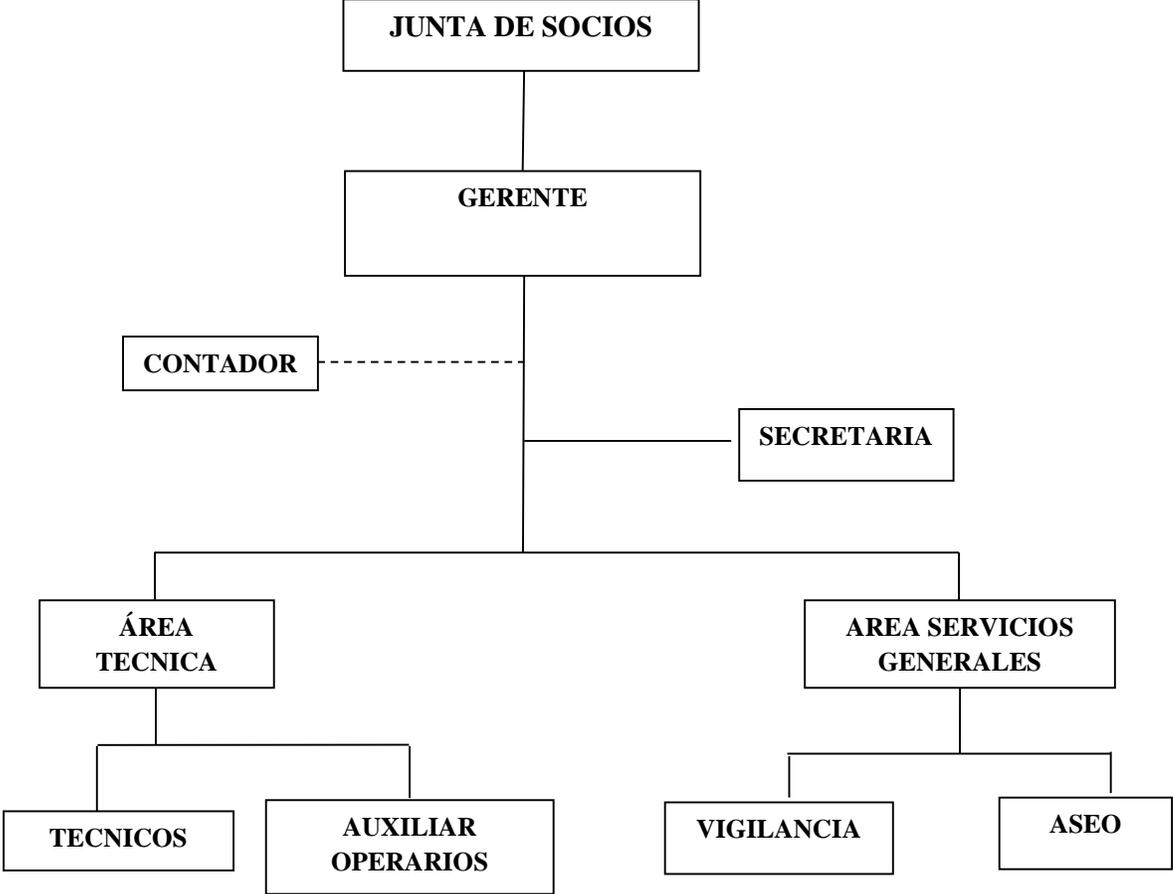
Calidad. Trabajamos para ofrecer un excelente servicio.

Trabajo en equipo. Hombro a hombro somos más efectivos.

Innovación. Aplicamos nuestras ideas, herramientas y servicios buscando la optimización de nuestros procesos

4.5.8 Organigrama. Muestra jerarquía de los cargos y la comunicación que debe existir entre los diferentes empleados de la empresa.

Figura 2. Organigrama



Fuente: Autores proyecto

4.5.9 Manual de funciones

Manual de funciones

Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	Junta de socios
Código:	
Dependencia:	Junta Directiva
Número de Cargos	04
Reporta a (Nombre del cargo):	

Requisitos Mínimos	
Requisitos de Constitución	Realizar el aporte en dinero que se requiere para la implementación de la empresa.
Requisitos de Ley.	Que el origen de los aportes de dinero sean lícitos.

Objetivo principal

La creación de la empresa, dirigir, organizar, formular políticas y adoptar los planes, programas y proyectos, para contribuir con el desarrollo social, financiero y tecnológico en cumplimiento de la Misión, Visión y Objetivos de la empresa.

Funciones Esenciales

Elegir al Gerente de la organización.

Determinar los planes y operaciones de la misma.

Estudiar, modificar, aprobar o improbar los estados financieros y económicos de la organización.

Determinar las reservas estatutarias u ocasionales.

Reformar los estatutos cuando sea necesario.

Resolver sobre todo lo relativo a la cesión de cuotas así como a la admisión de nuevos socios.

Ordenar las acciones que correspondan contra el representante legal, el revisor fiscal, o cualquiera otra persona que hubiere incumplido sus obligaciones, u ocasionados daños o perjuicios a la sociedad, y

Elegir y remover a los funcionarios cuya designación le corresponda. La junta de socios podrá delegar la representación y la administración de la sociedad en un gerente, estableciendo de manera clara y precisa sus atribuciones.

Vigilar el cumplimiento de las funciones del Gerente.

Decidir la aceptación y el retiro de los miembros.

Las demás que de acuerdo con la ley sean necesarias para el funcionamiento de la organización.

Competencias

Experticia técnica: capacidad para entender y aplicar los conocimientos técnicos del área de desempeño y mantenerlos actualizados.

Trabajo en equipo: capacidad para trabajar con otros para conseguir metas y objetivos comunes.

Orientación a logros y resultados: capacidad para realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.

Creatividad e innovación: capacidad para presentar ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones.

Eficiencia operacional: capacidad para asimilar las funciones del cargo y hacer evidente ese conocimiento en su desempeño efectivo.

Compromiso institucional: capacidad para asumir con responsabilidad y alto sentido de pertenencia los asuntos propios de su cargo en la búsqueda de logros institucionales.

Dominios particulares

Conocimientos en administración de empresas, Derecho Administrativo, Derecho Laboral y Seguridad Social, Régimen Salarial y Prestacional.

Herramientas ofimáticas e Internet.

Manual de funciones

Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	GERENTE
Código:	
Dependencia:	Gerencia
Número de Cargos	01
Reporta a (Nombre del cargo):	Junta de Socios

Requisitos Mínimos	
Requisitos de Formación	Profesional universitarios en administración de empresas o administración pública
Requisitos de Experiencia	Un (1) año de experiencia profesional relacionada.

Objetivo principal

Dirigir, organizar, formular políticas y adoptar los planes, programas y proyectos, para contribuir con el desarrollo social, financiero y tecnológico en cumplimiento de la Misión, Visión y Objetivos de la organización.

Funciones Esenciales

Coordinar, supervisar y evaluar las actividades propias del personal bajo su inmediata responsabilidad.

Vigilar y controlar que las áreas, cumplan con los planes y funciones

Aplicar conocimientos, principios y técnicas de la disciplina académica para lograr los fines del área a la cual se encuentre vinculado.

Velar por la utilización eficiente de los recursos humanos, técnicos y financieros de la entidad y por el cumplimiento de las metas y programas aprobados por la Junta de socios.

Analizar, proyectar, perfeccionar y recomendar las acciones que deban adoptarse para el logro de los objetivos y las metas de la dependencia.

Desarrollar objetivos, estrategias y actividades conducentes a mejorar las condiciones laborales, el clima organizacional, la salud ocupacional y el nivel de capacitación y entrenamiento, y en especial ejecutar un proceso de educación continua para todos los funcionarios de la entidad.

Nombrar y remover los funcionarios bajo su dependencia de acuerdo con las normas estipuladas en el código del trabajo.

Coordinar el análisis, revisión, control y evaluación de los sistemas y procedimientos para procurar su efectividad.

Representa legalmente a la entidad y ser ordenador del gasto.

Preparar y presentar los informes sobre las actividades desarrolladas con la oportunidad y periodicidad requeridas.

Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por la junta de socios y los reglamentos para el cumplimiento de la misión de la empresa, de acuerdo con la naturaleza, propósito principal y área de desempeño del cargo.

Competencias

Experticia técnica: capacidad para entender y aplicar los conocimientos técnicos del área de desempeño y mantenerlos actualizados.

Trabajo en equipo: capacidad para trabajar con otros para conseguir metas y objetivos comunes.

Orientación a logros y resultados: capacidad para realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.

Creatividad e innovación: capacidad para presentar ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones.

Eficiencia operacional: capacidad para asimilar las funciones del cargo y hacer evidente ese conocimiento en su desempeño efectivo.

Compromiso institucional: capacidad para asumir con responsabilidad y alto sentido de pertenencia los asuntos propios de su cargo en la búsqueda de logros institucionales.

Dominios particulares

Derecho Administrativo, Derecho Laboral y Seguridad Social, Régimen Salarial y Prestacional.

Herramientas ofimáticas e Internet.

Manual de funciones

Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	CONTADOR
Código:	
Dependencia:	Área Financiera
Número de Cargos	01
Reporta a (Nombre del cargo):	Gerente

Requisitos Mínimos	
Requisitos de Formación	Profesional universitarios en contaduría
Requisitos de Experiencia	Un (1) año de experiencia profesional relacionada.

Objetivo principal

Avalar y confrontar los estados financieros de la empresa que revelen la situación financiera y económica de ésta para ser utilizados como herramienta en la toma de decisiones.

Funciones Esenciales

Participar en la elaboración de los informes que requieran sus conocimientos, utilizando las herramientas definidas por el superior inmediato.

Aplicar conocimientos, principios y técnicas de una disciplina académica para lograr los fines del área a la cual se encuentre vinculado el grupo de trabajo bajo su responsabilidad.

Estudiar, evaluar y conceptuar acerca de los asuntos competencia de la dependencia, de acuerdo con las normas preestablecidas.

Coordinar la elaboración de los Estados Financieros de la empresa y certificar la veracidad de la información contenida.

Efectuar el análisis financiero del balance general y sugerir al gerente, las alternativas para el mejoramiento de las situaciones encontradas.

Coordinar la elaboración de los informes contables requeridos por los organismos de control o fiscalizadores.

Divulgar las normas para el manejo contable que expiden los entes fiscalizadores y organismos de control.

Coordinar, distribuir y controlar las funciones del personal a su cargo.
Suscribir las conciliaciones bancarias de la entidad.

Coordinar y suscribir la elaboración de las declaraciones de impuestos y retenciones en la fuente.

Preparar el informe consolidado de pagos con destino a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

Revisar y firmar los comprobantes de contabilidad.

Revisar y firmar el Balance y los documentos que conforman la cuenta mensual y anual.

Revisar y verificar que los Libros Auxiliares se encuentren al día, y sus saldos concuerden con las subcuentas y cuentas del Balance.

Competencias

Experticia técnica: capacidad para entender y aplicar los conocimientos técnicos del área de desempeño y mantenerlos actualizados.

Trabajo en equipo: capacidad para trabajar con otros para conseguir metas y objetivos comunes.

Orientación a logros y resultados: capacidad para realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.

Creatividad e innovación: capacidad para presentar ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones.

Eficiencia operacional: capacidad para asimilar las funciones del cargo y hacer evidente ese conocimiento en su desempeño efectivo.

Compromiso institucional: capacidad para asumir con responsabilidad y alto sentido de pertenencia los asuntos propios de su cargo en la búsqueda de logros institucionales.

Dominios particulares

Presupuesto Público, Normas Contables, Gestión Documental.

Herramientas ofimáticas e Internet.

Manual de funciones

Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	SECRETARIA
Código:	
Dependencia:	Área Gerencia
Número de Cargos	01
Reporta a (Nombre del cargo):	Gerente

Requisitos Mínimos	
Requisitos de Formación	Título de bachiller, acreditación de un (1) semestre de estudios técnicos o profesionales y/o certificado de aptitud profesional del SENA
Requisitos de Experiencia	Un (1) año de experiencia relacionada con actividades secretariales o administrativas.

Objetivo principal

Ejecutar labores secretariales, de asistencia administrativa y orientación a clientes internos y externos basadas en estándares de calidad, encaminadas a facilitar el desarrollo de las actividades del área de desempeño.

Funciones Esenciales

Salvaguardar toda la documentación entregada por el Gerente.

Responsable del inventario y buen uso de los elementos de suministros (papelería, cafetería y aseo).

Responsable del buen uso de su clave de ingreso al sistema, asignada para su desempeño.

Responsable del buen uso y manejo de los equipos y elementos a su cargo.

Administrar y mantener actualizada la información producida en el área (base de datos, archivos de la dirección etc.)

Coordinar y apoyar las actividades necesarias para las reuniones, garantizando la disponibilidad de recursos logísticos y entrega oportuna de información.

Coordinar el pago oportuno de los servicios públicos.

Elaborar informes solicitados por el Gerente.

Manejo de la agenda del Gerente.

Tramitar la correspondencia enviada y recibida.

Coordinar los trámites de afiliaciones al sistema de seguridad social.

Competencias

Trabajo en equipo: capacidad para trabajar con otros para conseguir metas y objetivos comunes.

Orientación a logros y resultados: capacidad para realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.

Creatividad e innovación: capacidad para presentar ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones.

Eficiencia operacional: capacidad para asimilar las funciones del cargo y hacer evidente ese conocimiento en su desempeño efectivo.

Compromiso institucional: capacidad para asumir con responsabilidad y alto sentido de pertenencia los asuntos propios de su cargo en la búsqueda de logros institucionales.

Dominios particulares

Conocimiento sólido en programas informáticos como Word, Excel, PowerPoint y otros.

Conocimientos en administración y servicio al cliente.

Conocimientos en contabilidad, afiliación y pagos de nómina.

Manual de funciones

Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	TECNICOS
Código:	
Dependencia:	Área Técnica
Número de Cargos	03
Reporta a (Nombre del cargo):	Gerente

Requisitos Mínimos	
Requisitos de Formación	Tecnólogos o técnicos, acreditación cursos de capacitación en mantenimiento o diagnóstico de motocicletas y/o certificado de aptitud profesional del SENA.
Requisitos de Experiencia	Un (1) año de experiencia relacionada con actividades de reparaciones de motocicletas.

Objetivo principal

Ejecutar labores de reparaciones mecánicas, eléctricas y de mantenimiento de las motocicletas.

Funciones Esenciales

Es quien se encargará de realizar las reparaciones mecánicas y eléctricas, como también supervisar el correcto funcionamiento de los elementos de trabajo.

Comprobar la situación de las motocicletas pendientes por entregar.

Informar a la gerencia los incidentes que se presenten.

Asegurarse de que el área donde se realizan los trabajos de patio se mantenga limpia.

Responder por la disciplina general de los operarios.

Controlar el mantenimiento de las herramientas, del material y de la limpieza del patio de trabajo.

Responsable del inventario y buen uso de los elementos de suministros (herramienta y equipo).

Responsable del buen uso y manejo de los equipos y elementos a su cargo.

Competencias

Trabajo en equipo: capacidad para trabajar con otros para conseguir metas y objetivos comunes.

Orientación a logros y resultados: capacidad para realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.

Creatividad e innovación: capacidad para presentar ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones.

Eficiencia operacional: capacidad para asimilar las funciones del cargo y hacer evidente ese conocimiento en su desempeño efectivo.

Compromiso institucional: capacidad para asumir con responsabilidad y alto sentido de pertenencia los asuntos propios de su cargo en la búsqueda de logros institucionales.

Dominios particulares

Conocimientos en mecánica, electricidad de motocicletas y toda la reglamentación referente al servicio prestado.

Cada dos años debe acreditar cursos de actualización no inferior a veinte horas, atención al cliente, manejo de personal y en procesos de diagnóstico automotor.

Manual de funciones

Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	Auxiliares (Operarios)
Código:	
Dependencia:	Área Técnica
Número de Cargos	04
Reporta a (Nombre del cargo):	Técnicos

Requisitos Mínimos	
Requisitos de Formación	Título de bachiller, acreditación de un (1) semestre de estudios técnicos o profesionales y/o certificado de aptitud profesional del SENA.
Requisitos de Experiencia	Un (1) año de experiencia relacionada con actividades de reparaciones de motocicletas.

Objetivo principal

Realizar actividades de apoyo a la coordinación en la ejecución de las labores de mantenimiento reparaciones mecánicas, eléctricas y de mantenimiento de las motocicletas.

Funciones Esenciales

Realizarán los trabajos que el jefe técnico les solicite.

Cumplir con el reglamento interno de trabajo y con las prácticas de higiene y seguridad industrial.

Mantener las herramientas en su respectivo armario.

Informar acerca de alguna falla que el supervisor no haya detectado en las motocicletas que se reciben.

Mantener el sitio de trabajo en orden y limpio y todas las demás funciones que les asignen los técnicos.

Asegurarse de que el área donde se realizan los trabajos de patio se mantenga limpia.

Controlar el mantenimiento de las herramientas, del material y de la limpieza del patio de trabajo.

Responsable del inventario y buen uso de los elementos de suministros (herramienta y equipo).

Competencias

Trabajo en equipo: capacidad para trabajar con otros para conseguir metas y objetivos comunes.

Orientación a logros y resultados: capacidad para realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.

Creatividad e innovación: capacidad para presentar ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones.

Eficiencia operacional: capacidad para asimilar las funciones del cargo y hacer evidente ese conocimiento en su desempeño efectivo.

Compromiso institucional: capacidad para asumir con responsabilidad y alto sentido de pertenencia los asuntos propios de su cargo en la búsqueda de logros institucionales.

Dominios particulares

Conocimientos en mecánica, electricidad de motocicletas y toda la reglamentación referente al servicio prestado.

Manual de funciones

Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	Vigilante
Código:	
Dependencia:	Área Servicios Generales
Número de Cargos	01
Reporta a (Nombre del cargo):	Gerente

Requisitos Mínimos	
Requisitos de Formación	Bachiller – con curso de vigilancia otorgado por la entidad correspondiente y/o certificado de aptitud profesional del SENA.
Requisitos de Experiencia	Un (1) año de experiencia relacionada con actividades del cargo.

Objetivo principal

Realizar actividades de vigilancia para garantizar la seguridad que requiere la empresa y el resguardo de las instalaciones.

Funciones Esenciales

Realizar inspecciones de control y vigilancia en las dependencias de la E.P.S.

Cumplir con los turnos y horarios de vigilancia que se le han asignados.

Colaborar con la prevención y control de situaciones de emergencia.

Informar a la Gerencia sobre las anomalías detectadas.

Competencias

Trabajo en equipo: capacidad para trabajar con otros para conseguir metas y objetivos comunes.

Orientación a logros y resultados: capacidad para realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.

Creatividad e innovación: capacidad para presentar ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones.

Eficiencia operacional: capacidad para asimilar las funciones del cargo y hacer evidente ese conocimiento en su desempeño efectivo.

Compromiso institucional: capacidad para asumir con responsabilidad y alto sentido de pertenencia los asuntos propios de su cargo en la búsqueda de logros institucionales.

Dominios particulares

Conocimientos en manejo de diferentes tipos armas y defensa personal.

Manual de funciones

Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	Aseadora
Código:	
Dependencia:	Área Servicios Generales
Número de Cargos	01
Reporta a (Nombre del cargo):	Gerente

Requisitos Mínimos	
Requisitos de Formación	Estudios Básica Primaria o Bachiller
Requisitos de Experiencia	Un (1) año de experiencia relacionada con actividades del cargo.

Objetivo principal

Realizar las labores de aseo, limpieza y cafetería, para brindar comodidad a los funcionarios y clientes, conforme a las normas y procedimientos vigentes

Funciones Esenciales

Mantener limpias y aseadas las instalaciones de la Empresa.

Preparación de bebidas para funcionarios y clientes

Responder por los elementos a su cargo.

Ejercer los programas de reciclaje.

Colaborar con la prevención y control de situaciones de emergencia.

Informar a la Gerencia sobre las anomalías detectadas.

Competencias

Trabajo en equipo: capacidad para trabajar con otros para conseguir metas y objetivos comunes.

Orientación a logros y resultados: capacidad para realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.

Creatividad e innovación: capacidad para presentar ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones.

Eficiencia operacional: capacidad para asimilar las funciones del cargo y hacer evidente ese conocimiento en su desempeño efectivo.

Compromiso institucional: capacidad para asumir con responsabilidad y alto sentido de pertenencia los asuntos propios de su cargo en la búsqueda de logros institucionales.

4.5.10 Manual de procedimiento

Manual de procedimiento

Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	JUNTA DE SOCIOS
Dependencia:	AREA DIRECTIVA
Número de Cargos	04
Reporta a (Nombre del cargo):	AN

No.	Procedimiento.
1.	Verificación de la calidad de socio
2.	Conformación de la sociedad
3.	Elección del representante legal de la sociedad
4.	Elaboración de estatutos de la sociedad
5.	Elaboración del manual de funciones y procedimientos
6.	Asistir a las reuniones ordinarias y extraordinarias, por solicitud del representante legal
7.	Recibe informe de gestión del representante legal, para toma de decisiones
8.	Elaboración del Proyecto para distribución de utilidades

Manual de procedimiento

Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	GERENTE
Dependencia:	AREA DIRECTIVA
Número de Cargos	01
Reporta a (Nombre del cargo):	Junta de Socios
No.	Procedimiento.
1.	Selección del personal para laborar en la empresa
2.	Contratación del personal según lo normado en la ley
3.	Archivo de hojas de vida funcionarios
4.	Planificación de los programas de capacitación para los funcionarios
5.	Recibir de parte de la secretaria listado actualizado de los clientes
4.	Archivo listado de los clientes
5.	Revisar diariamente las documentación que requiera de su firma
6.	Programas para atender las solicitudes, quejas y reclamos de los funcionarios y clientes
7.	Recibir informes de la secretaria y del contador para toma de decisiones
8.	En base a informes recibidos presentar informes de gestión a la junta de socios
9.	Desarrollar las estrategias establecidas por la empresa
10.	Coordinar y dirigir al personal bajo su mando.
11.	Desarrollo de reuniones periódicas con funcionarios para la retroalimentación y socialización de directrices.
12.	Coordinar, distribuir y controlar las funciones del personal a su cargo.

Manual de procedimiento

Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	CONTADOR
Dependencia:	AREA ADMINISTRATIVA
Número de Cargos	01
Reporta a (Nombre del cargo):	Gerente

No.	Procedimiento.
1.	Cumplir con el horario de inicio de actividades estipulado en el contrato
2.	Recibir informe de afiliación y cuota mensual por parte de la secretaria.
3.	Actualización del estado de afiliación de los clientes
4.	Archivo de carpeta de clientes
5.	Diligenciar y archivar copias de los documento de contabilidad que se realicen.
6.	Llevar la contabilidad en un programa de computador o libros contables
7.	Elaboración de los estados financieros de la empresa y certificar la veracidad de la información contenida
8.	Elaboración de informes financieros al gerente
9.	Elaboración de los informes contables requeridos por los organismos de control o fiscalizadores.
10.	Manejar la información de la empresa de forma confidencial y con seguridad.
11.	Hacer uso adecuado de los elementos a cargo para el desarrollo de su trabajo.

Manual de procedimiento

Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	SECRETARIA
Dependencia:	AREA ADMINISTRATIVA
Número de Cargos	01
Reporta a (Nombre del cargo):	Gerente

No.	Procedimiento.
1.	Suministro de información sobre el servicio y la afiliación
2.	Diligenciamiento del formulario de la afiliación
3.	Entrega al usuario del formato de consignación del derecho de afiliación
4.	Archivo recibo de consignación
5.	Archivo carpeta de afiliado
6.	Entrega de información de afiliación al contador y gerente
7.	Recibe solicitud para derecho de uso del servicio al afiliado
8.	Asignación de turno
9.	Entrega de carpeta al técnico para utilización del servicio por parte del usuario

Manual de procedimiento

Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	TECNICOS
Dependencia:	AREA TECNICA
Número de Cargos	03
Reporta a (Nombre del cargo):	Gerente
No.	Procedimiento.
1.	Llegada de la motocicleta a la E.P.S
2.	Separación de turno
1.	Recibo de carpeta para verificación del servicio por el usuario
2.	Introducción del vehículo a la zona de mantenimiento y reparación
3.	Recibo de la motocicleta para la revisión
4.	Diligenciamiento de ficha del usuario
5.	Entrevista con el usuario para conocer el problema
6.	Introducción de los datos de la motocicleta al sistema
7.	Realizar inspección de seguridad de la motocicleta
8.	Revisión técnica mecánica o eléctrica de rutina.
9.	Análisis del resultado y diagnostico
10.	Entrega al usuario de relación de repuestos para reparación
11.	Elaboración del mantenimiento o reparación
12.	Control de seguridad para verificar estado de reparación
13.	Entrega de la motocicleta al usuario
14.	Entrega de carpeta a la secretaria

Manual de procedimiento

Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	OPERARIOS
Dependencia:	AREA TECNICA
Número de Cargos	04
Reporta a (Nombre del cargo):	Técnicos

No.	Procedimiento.
1.	Ubicar la motocicleta en la zona de mantenimiento y reparación
2.	Colocar la herramienta a utilizar en el sitio de trabajo
3.	Iniciar con la labor indicada por el técnico
4.	Solicitar el control de la labor al técnico
5.	Aseo y limpieza de la motocicleta
6.	Ubicación de la motocicleta en la zona de garaje
7.	Aseo y limpieza de las herramientas utilizadas
8.	Ubicación de las herramientas en el lugar indicado

Manual de procedimiento

Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	VIGILANTE
Dependencia:	AREA SERVICIOS GENERALES
Número de Cargos	01
Reporta a (Nombre del cargo):	Gerente

No.	Procedimiento.
1.	Reclamar armamento de dotación
2.	Realizar anotaciones en el libro de minuta del servicio
3.	Pasar revistas constantes a las diferentes áreas de la empresa
4.	Custodiar los elementos de pertenencia a la empresa
5.	Informar las novedades por cualquier medio, en el menor tiempo posible
6.	Dar parte del servicio a su jefe inmediato

Manual de procedimiento

Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	ASEADORA
Dependencia:	AREA SERVICIOS GENERALES
Número de Cargos	01
Reporta a (Nombre del cargo):	Gerente

No.	Procedimiento.
1.	Recibir las dotaciones de los elementos para el aseo
2.	Realizar el aseo y limpieza de las áreas de la empresa tres veces al día
3.	Almacenar la basura en el sitio indicado, previo proceso de reciclaje
4.	Informar las novedades por cualquier medio, en el menor tiempo posible a su jefe inmediato

4.5.11 Reglamento Interno.

REGLAMENTO INTERNO DE LA E.P.S PARA MOTOCICLETAS OCAÑA LTDA.

TITULO I – DEFINICION Y AMBITO DE APLICACION

ARTICULO N° 1.- El presente Reglamento Interno de Trabajo, tiene por objeto establecer con claridad el conjunto de reglas obligatorias de carácter técnico o administrativo, a las cuales deben sujetarse tanto la Sociedad Ltda. que se abrevia **EPS PARA MOTOS OCAÑA LTDA.**, como sus empleados (as), en la ejecución o prestación efectiva de sus labores, para la buena marcha de la empresa y la dignificación de las relaciones laborales existentes entre ellos.

ARTICULO N° 2. **EPS PARA MOTOS OCAÑA LTDA.**, es una Sociedad de Responsabilidad Limitada, domiciliada en la ciudad de Ocaña, Departamento de Norte de Santander.

ARTICULO N° 3.- Las actividades principales de la Sociedad, son:

La prestación de servicios de mecánica y mantenimiento de motos.

ARTICULO N° 4. La administración de la sociedad **EPS PARA MOTOS OCAÑA LTDA**, dependerá directamente de una Junta de Socios, que está integrada por cuatro miembros propietarios, según se establece en la Escritura de Constitución de la Sociedad, delegándose la máxima autoridad de representar judicial, extrajudicialmente y el uso de la firma social al Gerentes, quien está facultado para ejercerla, conjunta o separadamente, y es el que dirige y evalúa las labores que realice la sociedad. Para efecto de que la sociedad pueda llevar a cabo sus funciones, se han creado los departamentos y áreas que se detallan a continuación:

- a) Área de gerencia
- b) Área técnica
- c) Área de servicios generales.

ARTICULO N° 5: El presente Reglamento es el conjunto de normas que, en virtud de lo dispuesto en el artículo 104 del Código Sustantivo del Trabajo, corresponde dictar a la empresa en el ejercicio de sus facultades de organización, administración y dirección.

Tiene por objeto fundamental precisar las obligaciones y prohibiciones a que deben estar sujetos los trabajadores en relación con sus labores, permanencia y vida en las dependencias donde la empresa presta sus servicios.

ARTICULO N° 6: Las normas del presente Reglamento son aplicables a todos los trabajadores que pertenecen a la empresa, sin perjuicio de las demás que sean pertinentes y que provengan directamente de la Ley o de acuerdos contenidos en Contratos Individuales de Trabajo o en otros instrumentos colectivos de igual carácter.

ARTICULO N° 7: El presente Reglamento Interno tiene por finalidad regular las condiciones, requisitos, derechos, beneficios, obligaciones, prohibiciones y, en general, las formas y condiciones de trabajo de todos los trabajadores que laboran en la empresa.

Las empresas o entidades estarán obligadas a mantener al día los Reglamentos Internos y los trabajadores a cumplir con las exigencias que dichos Reglamentos les impongan.

TITULO II – DE LA INDIVIDUALIZACION Y REQUISITOS DE INGRESO

ARTICULO N° 8: Toda persona interesada en ingresar como trabajador de la E.P.S para motos Ocaña. Ltda. Debe presentar, como mínimo, los siguientes documentos:

- a. Individualización completa del interesado, con mención de su nacionalidad, estado civil, profesión u oficio, domicilio, cédula de identidad.
- b. Certificado de trabajo del último empleador.
- c. Tres fotografías tamaño carnet con el nombre y número de cédula de identidad.

d. Certificados de estudios formales y no formales

Lo anterior es sin perjuicio de las restantes exigencias que la empresa determine, según el cargo o función a que postule el interesado.

ARTICULO N° 9: Si con posterioridad se comprueba que para ingresar a la Empresa se han proporcionado antecedentes o documentos falsos o adulterados, este hecho será considerado como falta de probidad, suficiente para poner término al Contrato de Trabajo sin indemnización, sin perjuicio de la calificación que este hecho corresponda a los Tribunales de Justicia.

TITULO III. DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO

PARRAFO 1°: DEL CONTRATO DE TRABAJO.

ARTICULO N° 10: Al ser aceptado un trabajador para ingresar a la empresa, deberá suscribir dentro de los 15 días siguientes a su iniciación de actividades en la empresa, el respectivo Contrato de Trabajo. Dicho contrato se extenderá en duplicado, quedando un ejemplar en poder del trabajador y el otro en poder del empleador. Se dejará constancia del hecho de que el trabajador ha recibido copia de su Contrato de Trabajo.

ARTICULO N° 11: Tratándose de menores de 18 años, el contrato de trabajo deberá ser firmado por el menor y su representante legal, o en su defecto, por la persona que lo tenga a su cargo o cuidado. A falta de todos los anteriores, deberá obtenerse la autorización del Inspector del Trabajo respectivo.

ARTICULO N°8: El contrato deberá, como mínimo, contener las estipulaciones que ordena la Ley.

ARTICULO N° 12: Toda modificación al contrato de trabajo que requiere el consentimiento de ambas partes, se consignará por escrito al dorso de los ejemplares del mismo, firmando ambas partes.

Estas modificaciones podrán consignarse en un documento aparte, el que formará parte del contrato respectivo.

PARRAFO 2°: DEL TÉRMINO DEL CONTRATO DE TRABAJO

ARTICULO N° 13: El Contrato de trabajo terminará en los siguientes casos:

a. Mutuo acuerdo de las partes.

b. Renuncia del trabajador, dando aviso al empleador con 30 días de anticipación, a lo menos.

c. Vencimiento del plazo convenido en el contrato. La duración del contrato de plazo fijo no podrá exceder de un año. El hecho de continuar el trabajador prestando servicios con conocimiento del empleador después de expirado el plazo, lo transforma en contrato de duración indefinido. Igual efecto producirá la segunda renovación de un contrato a plazo fijo. El trabajador que hubiere prestado servicios discontinuos en virtud de más de dos contratos a plazo, durante doce meses o más en un período de quince meses, contados desde la primera contratación, se presumirá legalmente que ha sido contratado por una duración indefinida.

d. Conclusión del trabajo o servicio que dio origen al contrato.

e. Muerte del trabajador.

f. Caso fortuito o fuerza mayor.

ARTICULO N° 14: El contrato de trabajo termina sin derecho a indemnización alguna cuando el empleador le ponga término invocando una o más de las siguientes causales:

a. Falta de probidad, vicios de hecho, injurias o conducta inmoral grave debidamente comprobada.

b. Conductas de Acoso Sexual.

c. Negociaciones que ejecute el trabajador dentro del giro del negocio y que hubieren sido prohibidas por escrito en el respectivo contrato de trabajo.

d. No concurrencia del trabajador a sus labores sin causa justificada durante dos días seguidos, así mismo, la falta injustificada o sin aviso previo de parte del trabajador que tuviere a su cargo una actividad, labor cuyo abandono o paralización signifique una perturbación grave en la marcha del servicio que presta la empresa.

e. Abandono del trabajo por parte del trabajador, entendiéndose por tal:

La salida repentina e injustificada del trabajador del sitio de la trabajo y durante las horas de trabajo, sin permiso del empleador o de quien lo represente (supervisor).

La negativa a trabajar sin causa justificada en las labores convenidas en el contrato.

f. Actos, omisiones o imprudencias temerarias que afecten la seguridad o el funcionamiento del establecimiento, a la seguridad o a la actividad de los trabajadores, o la salud de éstos.

g. El perjuicio material causado intencionalmente en las instalaciones, maquinarias, herramientas, útiles de trabajo.

h. Incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato de trabajo.

ARTICULO N° 15. Sin perjuicio de lo señalado en el artículo precedente, el empleador podrá poner término al contrato de trabajo invocando como causal las necesidades de la empresa, establecimiento o servicio, tales como las derivadas de la racionalización o modernización de los mismos, bajas en la productividad, cambios en las condiciones de mercado o de la economía, que hagan necesario la separación de uno o más trabajadores, y la falta de adecuación laboral o técnica del trabajador.

En los casos de los trabajadores que tengan poder para representar al empleador, tales como gerentes, técnicos, agentes o apoderados siempre que en todos estos casos estén dotados, a lo menos, de facultades generales de administración, el contrato de trabajo podrá, además, terminar por desahucio escrito del empleador, el que deberá darse con treinta días de anticipación, a lo menos, con copia a la Inspección del Trabajo respectiva. Sin embargo, no se requerirá esta anticipación cuando el empleador pague al trabajador, al momento de la terminación, una indemnización en dinero efectivo equivalente a la última remuneración mensual devengada. Regirá también esta norma tratándose de cargos o empleos de la exclusiva confianza del empleador, cuyo carácter de tales emane de la naturaleza de los mismos.

Las causales señaladas en los incisos anteriores, no podrán ser invocadas con respecto a los trabajadores que gocen de licencia por enfermedad común, accidente del trabajo o enfermedad profesional, otorgada en conformidad a las normas legales vigentes que regulan la materia.

ARTICULO N° 16: Si el contrato de trabajo termina de acuerdo con las letras D y F del artículo N° 14, o si el empleador le pusiese término por aplicación de una o más causales señaladas en el artículo N° 15, deberá comunicarlo por escrito al trabajador, personalmente o por carta certificada enviada al domicilio señalado en el contrato, expresando la o las causales invocadas, los hechos en que se funda y el estado en que se encuentran las imposiciones previsionales. Esta comunicación se entregará o deberá enviarse, dentro de los tres días hábiles siguientes al de la separación del trabajador. Si se tratare de la causal señalada en la letra F del artículo N° 11, el plazo será de seis días hábiles.

ARTICULO N° 17: Cuando el empleador invoque la causal señalada en el inciso 1° del artículo N° 15, el aviso deberá darse al trabajador, con copia a la Inspección del Trabajo respectiva, a lo menos con treinta días de anticipación. Sin embargo, no se requerirá esta anticipación cuando el empleador pague al trabajador una indemnización en dinero efectivo sustitutiva del aviso previo, equivalente a la última remuneración mensual devengada.

La comunicación al trabajador deberá, además, indicar precisamente el monto total a pagar por concepto de indemnización por años de servicios, en conformidad a la Ley.

Artículo N° 18: El trabajador cuyo contrato termine por aplicación de una o más de las causales establecidas en los artículos Nos.14, 15 y 16, y que considere que tal aplicación es injustificada, indebida o improcedente, o que no se ha invocado ninguna causal legal, podrá

recurrir al juzgado competente dentro de sesenta días contados desde la separación, a fin de que éste así lo declare. En este caso, el juez ordenará el pago de la indemnización sustitutiva del aviso previo señalada en el inciso 1° del artículo N° 16 y la indemnización por años de servicios que corresponda, aumentada esta última en un veinte por ciento.

PARRAFO 3°: DE LA JORNADA DE TRABAJO

ARTICULO N° 19: La jornada ordinaria de trabajo será de 44 horas semanales distribuidas de la siguiente forma:

Lunes a viernes, Mañana 8:00 Hrs. A 12:00 Hrs. – Tarde 14:00 Hrs. A 18:00 Hrs.

Sábado; Mañana 8:00 Hrs. A 12:00 Hrs

Ante cualquier diferencia entre la jornada de trabajo del trabajador con las antes expuestas, primará la jornada de trabajo estipulada en el Contrato Individual de trabajo.

PARRAFO 4°: DE LAS HORAS EXTRAORDINARIAS

ARTICULO N° 20: Se considerarán horas extraordinarias aquellas que excedan la jornada ordinaria semanal de 44 horas.

ARTICULO N° 21: Se convendrá por escrito, sea en el Contrato de Trabajo o en acto posterior, el número de horas extraordinarias que por circunstancias o causas especiales deba trabajar el trabajador, en faenas que por su naturaleza no perjudiquen la salud del trabajador, las que en todo caso no podrán exceder de dos (2) por día.

ARTICULO N° 22: No obstante, la falta de pacto escrito, se considerarán extraordinarias las que se trabajen en exceso de la jornada pactada, con conocimiento del empleador.

ARTICULO N° 23: No serán horas extraordinarias las trabajadas en compensación de un permiso, siempre que dicha compensación haya sido solicitada por escrito por el trabajador y autorizado por la Empresa.

ARTICULO N° 24: Los trabajadores menores de 18 años, no podrán trabajar más de ocho (8) horas diarias, en ningún caso.

ARTICULO N° 25: El trabajo en horas extraordinarias será pagado con el recargo legal del 50% sobre el valor de la hora ordinaria.

ARTICULO N° 26: Las horas extraordinarias trabajadas en días domingo o festivos serán pagadas con los recargos que se establecen en la ley.

ARTICULO N° 27: La liquidación y pago de las horas extraordinarias se hará conjuntamente con el pago del respectivo sueldo y su derecho a reclamarlas prescribirá a los seis meses contados desde la fecha en que debieron ser pagadas. No puede estipularse

anticipadamente el pago de una cantidad determinada por horas extraordinarias. La prescripción se interrumpe por la interposición de un reclamo administrativo.

PARRAFO 5º: DEL CONTROL DE ASISTENCIA

ARTICULO N° 28: Para todos los efectos del presente Reglamento se considerará que el trabajador se encuentra a disposición del empleador desde su hora de ingreso al trabajo, que es aquella en que se presenta al lugar en que habitualmente se distribuyen las labores, se toma asistencia o en el lugar de trabajo mismo, si éste le hubiera sido asignado con anterioridad o se hubiese establecido en el respectivo Contrato de Trabajo.

ARTICULO N° 29: Para los efectos de controlar la asistencia y determinar las horas de trabajo, sean ordinarias o extraordinarias, el empleador llevará un registro que consistirá en un Libro de Asistencia del Personal o en un Reloj Control con tarjetas de registro.

Todo trabajador, al ingresar o al dejar el trabajo, o que deba ausentarse del recinto donde la empresa presta sus servicios durante la jornada de trabajo, deberá dejar debida constancia de sus entradas y salidas en el Control de asistencia.

ARTICULO N° 30: Se descontarán de la remuneración del trabajador los atrasos y los días u horas de inasistencia no justificadas.

ARTICULO N° 31: No se permitirán los atrasos reiterados.

PARRAFO 6º: DE LAS REMUNERACIONES

ARTICULO N° 32: Se entiende por remuneración las contra prestaciones en dinero y las adicionales en especies avaluables en dinero, que debe percibir el trabajador del Empleador por causa del Contrato de Trabajo, como retribución por sus servicios.

La remuneración que percibirán los trabajadores serán aquellas que se hayan convenido con el empleador en los respectivos Contratos de Trabajo. En ningún caso la remuneración que perciba un trabajador podrá ser inferior al ingreso mínimo mensual que fije la ley, si la jornada es completa o proporcional a él si fuere parcial.

ARTICULO N° 33: Constituyen remuneración entre otras las siguientes:

Sueldo o Jornal, que es el estipendio fijo, en dinero, pagado por periodos iguales determinados en el contrato, que recibe el trabajador por la prestación de sus servicios, según lo dispuesto en el Art. 41 del Código del Trabajo.

Bonos, tratos y otros ingresos percibidos por el desempeño de las labores propias del contrato.

Gratificación, que corresponde a la parte de las utilidades de tiempo, día, semana, quincena o mes.

Sobre tiempo, que consiste en la remuneración de las horas extraordinarias de trabajo.

ARTICULO N° 34: Las remuneraciones serán pagadas en el recinto de la empresa, en moneda de curso legal, en cheque o a través de un traspaso a una cuenta corriente o de ahorro si el trabajador así lo solicita, el último día hábil del mes (al cual el trabajador prestó sus servicios), a partir de las dos última hora de la jornada normal de trabajo.

ARTICULO N° 35: La empresa pagará la gratificación anual de acuerdo a la Ley, salvo que existan acuerdos diversos al respecto que emanen de los contratos individuales u otros, en cuyo caso pagará la gratificación convenida en estos instrumentos.

ARTICULO N° 36: Junto con el pago de las remuneraciones, la empresa entregará al trabajador un comprobante con la liquidación del monto pagado y la relación de los pagos y de los descuentos que se le han hecho. El trabajador deberá firmar la respectiva liquidación.

ARTICULO N° 37: La empresa, solo en la medida de sus posibilidades, otorgará anticipos semanales de sus remuneraciones a los trabajadores, cuyos montos no deberán exceder la proporción de la remuneración neta que corresponda al período trabajado.

PARRAFO 7º: DEL FERIADO

ARTICULO N° 38: En los casos de nacimiento y muerte de un hijo, así como en el de muerte del cónyuge, todo trabajador tendrá derecho a un día de permiso pagado, adicional al feriado anual, independiente del tiempo de servicio. Dicho permiso deberá hacerse efectivo dentro de los tres días siguientes al hecho que lo origine.

ARTICULO N° 39: El trabajador con remuneración fija tendrá derecho a una remuneración por los días de feriado, incluyendo los domingo y festivos, igual a la que hubiere obtenido de estar trabajando. Para los trabajadores con remuneraciones variables deberá considerarse el promedio de lo ganado en los tres últimos meses trabajados.

TITULO IV. DE LAS LICENCIAS

PARRAFO 1º: LICENCIAS MÉDICAS

ARTICULO N° 40: El trabajador que por enfermedad estuviere imposibilitado para concurrir a su trabajo, estará obligado a dar aviso a la empresa por sí o por medio de un tercero, dentro de las 48 horas siguientes de sobrevenida la imposibilidad.

ARTICULO N° 41: Fuera del aviso, el trabajador enfermo deberá certificar la veracidad de lo comunicado mediante certificado médico.

ARTICULO N° 42: Mientras subsista la enfermedad y dure la licencia, el trabajador no podrá reintegrarse a la empresa.

PARRAFO 3º: DE LA LICENCIA POR MATERNIDAD

ARTICULO N° 43: Las mujeres trabajadoras tendrán derecho a un descanso de maternidad de 6 semanas antes del parto y 12 semanas después de él, y a las licencias suplementarias que correspondan conforme a la Ley.

ARTICULO N° 44: Para hacer uso del descanso de maternidad, la trabajadora deberá presentar al empleador un certificado médico o de matrona que acredite que el estado de embarazo ha llegado al período fijado para obtenerlo.

ARTICULO N° 45: La mujer que se encuentre en el período de descanso de maternidad o de descanso suplementario o ampliado, recibirá un subsidio equivalente a la totalidad de las remuneraciones y asignaciones que perciba, del cual sólo se deducirán las imposiciones previsionales y los descuentos legales que corresponda.

ARTICULO N° 46: Si a consecuencia o en razón de su estado la trabajadora no pudiere desempeñarse en determinadas labores, deberá acreditar el hecho ante el empleador con el correspondiente certificado médico.

ARTICULO N° 47: La madre trabajadora tendrá además derecho:

A permiso y subsidio cuando la salud de su hijo menor de un año requiera su presencia en el hogar con motivo de enfermedad grave, siempre que esta circunstancia se acredite mediante certificado médico y visto bueno del servicio que otorga la atención médica.

A disponer, para dar alimento a sus hijos, de dos porciones de tiempo, que en conjunto no pueden exceder de una hora, que se considerarán efectivamente trabajadas para los efectos del pago de sueldo, cualquiera que sea el sistema de remuneración.

PARRAFO 2°: PERMISO PATERNAL

ARTICULO N° 48: Sin perjuicio del permiso establecido en el artículo 66 del Código del Trabajo, el padre tendrá derecho a un permiso pagado de cuatro días en caso de nacimiento de un hijo, el que podrá utilizar a su elección desde el momento del parto, y en este caso será de días corridos, o distribuirlo dentro del primer mes desde la fecha del nacimiento.

Este permiso también se otorgará al padre que se le conceda la adopción de un hijo, contado desde la respectiva sentencia definitiva. Este derecho es irrenunciable.

TITULO V. INFORMACIONES, PETICIONES Y RECLAMOS

PARRAFO 1°: DE LAS INFORMACIONES

ARTICULO N° 49: La comunicación es un tema estratégico para la administración de esta Empresa, por lo cual es de especial interés y preocupación que los trabajadores estén permanentemente informados acerca de la marcha, de las dificultades, proyecciones y resultados de la organización.

Para este objetivo se realizarán reuniones informativas con el gerente y socios de la junta directiva, los cuales deberán mantener informados a sus trabajadores a través de reuniones grupales o ampliadas. Lo anterior, sin perjuicio de las reuniones periódicas que se realizarán con los representantes de las diferentes organizaciones existentes al interior de la empresa.

PARRAFO 2º: DE LAS PETICIONES Y RECLAMOS

ARTICULO N° 50: Los trabajadores podrán formular, bajo su nombre y firma, las peticiones o reclamos de cualquier naturaleza con ocasión de su desempeño laboral o de los hechos que tome conocimiento en el ejercicio de sus funciones.

Estas peticiones o reclamos deben presentarse directamente al jefe inmediato.

TITULO VI. DE LAS OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES

PARRAFO 1º: DE LAS OBLIGACIONES

ARTICULO N° 51: Es obligación preferente del trabajador cumplir las estipulaciones contenidas en su Contrato de Trabajo, las leyes laborales, las disposiciones del presente Reglamento Interno, y en especial las siguientes:

Concurrir puntual y diariamente a su trabajo a las horas fijadas y permanecer en él toda la jornada.

Registrar todo ingreso y salida del trabajo en los controles que lleva la empresa, marcando la tarjeta en el reloj control o firmando el libro de registro, según el caso.

Cumplir estrictamente los manuales de operación y procedimiento, las normas y métodos de trabajos establecidos y las instrucciones que le impartan sus jefes.

Permanecer en el lugar indicado para el desarrollo de su labor durante todo el horario de trabajo y pedir autorización escrita a su jefe directo si debe ausentarse temporalmente de él.

Solicitar previamente autorización cuando deba abandonar las faenas en forma intempestiva por causa que lo justifiquen y, además, por escrito, como lo estipula la ley, cuando no pueda concurrir a éstas.

Atender cuidadosamente todos los controles y señales destinados a proteger y dar seguridad a sí mismo, a los demás y a los bienes de la empresa.

Cuidar las herramientas, maquinarias, enseres y efectos de la empresa. Si por negligencia no cumple lo antes expuesto, se cobrará al trabajador los costos de su reparación o reposición.

Usar y cuidar la ropa de trabajo que le proporciona la empresa. Si por negligencia deteriora la ropa de trabajo, se cobrará al trabajador los costos de su reparación o reposición.

Entregar, guardar antes de retirarse, al término de la jornada, a quien corresponda, todo documento, máquina, herramienta, elementos, efectos de importancia o valor, a fin de que sea guardado con la debida seguridad y en el lugar destinado a tales fines.

Usar en todo momento modales correctos y deferencia para sus compañeros y superiores.

Informar a la empresa de todo cambio de domicilio u otro antecedente que altere los datos ya consignados en el Contrato de Trabajo, o los proporcionados para los efectos de prestaciones familiares u otras asignaciones.

Observar, en todo momento y lugar, una conducta correcta y honorable en los recintos de las empresas donde se prestan nuestros servicios.

En caso de ser reemplazado por otro trabajador, instruir a éste adecuadamente acerca de todos los deberes, peligros y antecedentes propios del cargo.

Realizar la labor convenida.

Mostrar el contenido de cualquier bolso, bulto, paquete, cartera, porta documentos, etc. que ingrese o saque de la empresa o recinto, cuando personal de portería lo solicite.

Velar en todo momento por los intereses de la empresa, evitando pérdidas humanas y materiales, mermas, operaciones deficientes, deterioro o gastos innecesarios.

Efectuar los reemplazos que disponga la empresa de acuerdo a las instrucciones de su jefe directo.

PARRAFO 2º: DE LAS PROHIBICIONES

ARTICULO N° 52: Sin perjuicio de lo dispuesto en los Contratos Individuales de Trabajo, las leyes laborales y sus reglamentos, queda estrictamente prohibido a los trabajadores lo siguiente:

- Faltar al trabajo o abandonarlo durante la jornada, sin el correspondiente permiso.
- Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo el efecto de alucinógenos o drogas.
- Portar armas de cualquier clase, en las horas y lugares de trabajo, salvo que sean necesarias para el cumplimiento de su labor, y cuyo uso haya sido autorizado con arreglo a la legislación vigente.

- Queda estrictamente prohibido a todo trabajador de la empresa ejercer en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo, lo cual constituirá para todos estos efectos una conducta de acoso sexual”.
- Disminuir injustificadamente el ritmo de ejecución del trabajo, suspender ilegalmente las labores o inducir a la realización de tales actividades.
- Causar intencionalmente o actuando con negligencia culpable daños a maquinarias, equipos, instalaciones, materias primas, productos y ropa de trabajo.
- Llegar atrasado al trabajo.
- Marcar tarjeta o firmar controles de asistencia fuera de las horas de entrada o salida, sin el permiso correspondiente.
- Adulterar el registro o tarjeta de hora de llegada o salida al trabajo, marcar o registrar la llegada o salida de algún otro trabajador.
- Ausentarse del lugar específico de trabajo, si no está autorizado por su superior inmediato.
- Desarrollar durante las horas de trabajo y dentro de las faenas actividades sociales o políticas.
- Jugar, empujarse, reñir o discutir dentro de las faenas de la empresa, a la hora que sea.
- Ofrecer en los establecimientos, objetos de venta, de cualquier tipo, origen o naturaleza, hacer compras o pedir u otorgar préstamos a otro trabajador o a terceros.
- Efectuar juegos de azar o participar en ellos dentro del lugar de trabajo.
- Usar elementos, efectos o materiales de la empresa en asuntos personales.
- Deteriorar, modificar, transformar o mutilar la ropa de trabajo proporcionada por la empresa.
- Sacar del recinto de las faenas máquinas, herramientas, elementos de trabajo, productos, materiales, o cualquier efecto nuevo o usado de propiedad de la empresa, sin autorización expresa y por escrito de su jefe directo.
- Efectuar actos que atenten contra la moral, disciplina y buenas costumbres.
- Rayar, romper, retirar o destruir avisos, afiches, señales, circulares o cualquier publicación que coloque o realice la administración de la empresa.

- Utilizar los vehículos de la empresa a su cargo en objetivos ajenos a sus obligaciones.
- No cumplir el reposo médico que se le ordene y/o realizar trabajos, remunerados o no, durante dichos períodos; falsificar, adulterar o enmendar licencias médicas propias o de otros trabajadores.
- Reparar o intervenir maquinarias o equipos.

TITULO VII: DE LAS SANCIONES Y MULTAS

ARTICULO N° 53: El trabajador que incurra en cualquier tipo de transgresión a las disposiciones que se establecen en el presente Reglamento y que no sean causales de terminación de su contrato de trabajo, será sancionado con alguna de las siguientes medidas:

- Amonestación verbal por su jefe directo.
- Amonestación escrita por el gerente, quedando constancia en la hoja de vida del trabajador mediante copia de la carta de censura firmada por el trabajador, si se estimare procedente se informará de esta sanción a la Inspección del Trabajo.
- Multa aplicada por la gerencia de la empresa, las que podrán ser desde un 10% hasta un 25% de la remuneración diaria del infractor.

Las multas serán destinadas a incrementar los fondos de bienestar que la empresa tenga para los trabajadores.

ARTICULO N° 54: Para los efectos de establecer la procedencia de la aplicación de alguna de las sanciones mencionadas, en todos los casos, se recibirá en audiencia y se oír al trabajador afectado, ponderando los antecedentes que éste acompañe en defensa de su derecho.

ARTICULO N° 55: Las sanciones establecidas en este capítulo no inhabilitarán a la empresa para disponer la terminación del Contrato de Trabajo cuando las infracciones, por su naturaleza o reiteración hagan procedente esta medida, en conformidad a la Ley, sin perjuicio de la calificación que de los hechos corresponde a los Tribunales de Justicia.

TITULO VIII: DISPOSICIONES FINALES, PUBLICIDAD Y VIGENCIA

ARTICULO N° 56.- Lo no previsto en este Reglamento Interno, deberá resolverse de conformidad con lo dispuesto por la Legislación Laboral vigente entendiéndose sin perjuicio de mejores derechos establecidos a favor de los/las empleados(as) por las leyes, contratos, convenciones o arreglos colectivos de trabajo, y los consagrados por la costumbre en la Sociedad.

ARTICULO N° 57.- Dentro de los seis días siguientes a aquél en que fuere aprobado por el junta de socios el presente Reglamento Interno de Trabajo, se dará a conocer a los/las empleados(as) por medio de ejemplares escritos con caracteres legibles, los cuales se colocarán en lugares visibles dentro de la Sociedad. El Reglamento entrará en vigencia quince días después de aquel en que fue dado a conocer en la forma indicada en el inciso anterior.

ARTICULO N° 58.- Toda reforma o modificación a este Reglamento, no tendrá validez, si no se observa el trámite y plazos establecidos en el Artículo anterior.

ARTICULO N° 59.- Mientras el presente Reglamento Interno de Trabajo y sus reformas o modificaciones estén vigentes, no será necesario el plazo de quince días para que sus disposiciones sean de obligatoria observancia, respecto de los nuevos patronos o sus representantes y los/las empleados(as) de nuevo ingreso”.

Ocaña N.S., a los seis días del mes de Noviembre de 2015.

Junta de Socios

Socio 1 _____

Socio 2 _____

Socio 3 _____

Socio 4 _____

Gerente. _____

4.5.12 Marco jurídico. Decreto 410 de 1971(Código de Comercio) y Ley 222 del 20 de diciembre de 1995, "por la cual se modifica el libro II del Código de Comercio, se expide un nuevo régimen de procesos concursales y se dictan otras disposiciones".

Contrato De Sociedad. Por el contrato de sociedad dos o más personas se obligan a hacer un aporte en dinero, en trabajo o en otros bienes apreciables en dinero, con el fin de repartirse entre sí las utilidades obtenidas en la empresa o actividad social.

La sociedad, una vez constituida legalmente, forma una persona jurídica distinta a los socios individualmente considerados"(Artículo 98 del Código de Comercio).

Sociedad Comercial y Ámbito de Aplicación de La Ley 222. Las sociedades comerciales y civiles estarán sujetas, para todos los efectos, a la legislación mercantil (Artículo 100 de la ley 222 de 1995).

La sociedad comercial en Colombia se constituye por escritura pública, la cual debe inscribirse en el registro mercantil de la Cámara de Comercio, con jurisdicción en el lugar donde la sociedad tenga ubicado su domicilio principal. Hasta tanto no se lleve a cabo dicha inscripción el contrato social será inoponible a terceros. (Artículo 111 y 112 de la obra mercantil).

4.5.13 Requerimiento de talento humano. La cantidad de personal necesario para el funcionamiento de la E.P.S. para motocicletas, tanto a nivel administrativo como en el área de las maquinas es de 12 personas (Ver Cuadro. 27).

Cuadro 39. Requerimiento de personal.

Cantidad	Cargo	Perfil
1	Gerente	Estudios universitarios en administración de empresas
1	Contador	Estudios universitarios en contaduría, con 1 año de experiencia.
1	Secretaria General	Estudios técnicos en áreas administrativas o secretariado ejecutivo
1	Técnico en mecánica dos tiempos	Acreditación de la competencia laboral como técnico en motores dos tiempos emitido por la entidad competente (Sena o entidad autorizada por el Ministerio de Educación), con un año de experiencia.
1	Técnico en mecánica cuatro tiempos	Acreditación de la competencia laboral como técnico en motores cuatro tiempos emitido por la entidad competente (Sena o entidad autorizada por el Ministerio de Educación), con un año de experiencia.
1	Técnico eléctrico para motocicletas	Acreditación de la competencia laboral como técnico en electricidad para motocicletas emitido por la entidad competente (Sena o entidad autorizada por el Ministerio de Educación), con un año de experiencia.
4	Auxiliares operativos mecánica	Acreditación de dos años de experiencia en dicha labor o experiencia relacionada.
1	Auxiliar servicios generales	Acreditación de dos años de experiencia en dicha labor o experiencia relacionada.
1	Vigilante	Acreditación de dos años de experiencia en dicha labor o experiencia relacionada.
Fuente: Autores		

4.6 ESTUDIO FINANCIERO

Tiene como finalidad cuantificar las inversiones que se requieren para el proyecto, determinar las fuentes de financiación y elaborar las proyecciones financieras. Para lograr su objetivo este estudio se basa en los estudios de Mercados y Técnico.

4.6.1 Inversión inicial

Cuadro 40. Muebles y Enseres

Ítem	Cantidad	Valor
Escritorio Gerente	1	450.000
Escritorio tipo secretaria	1	260.000
Silla Gerente	1	250.000
Sillas ergonómicas	5	900.000
Sillas para usuarios por 4	2	760.000
Archivadores cuatro gavetas	2	920.000
Estantes	7	560.000
Sumadora	2	180.000
Papelera	10	100.000
Mesa para computador	1	350.000
TOTAL		\$4.730.000
Fuente: ASM Sistemas informáticos Ltda.		

Cuadro 41. Equipo de computación y comunicación

Ítem	Cantidad	Valor
Computador escritorio	1	1.500.000
Computador portátil	2	3.600.000
Impresora	1	300.000
Fax	1	300.000
TOTAL		\$5.700.000
Fuente: ASM Sistemas informáticos Ltda.		

Cuadro 42. Herramientas

Ítem	Cantidad	Valor
Juegos de destornillador	2	72.000
Juegos de llaves mixtas 8 a 34	2	130.000
Juegos de llaves de copa de bujía (5/8)	2	64.000
Juegos de llaves de bujía (13/16)	2	58.000
Juegos de copas (3/8-1)	2	56.000
Cepillo de cerdas de alambre	2	16.000
Hombre solo segurit 8"	3	120.000
Linterna metálica 6"	1	8.000
Martillos de caucho grande	2	30.000
Martillos de bola pequeños	2	25.000
Alicates de manga aislado 8"	2	50.000
Alicate de corte lateral 8"	2	44.000
Compresor 500 libras de cabezote sencillo	1	660.000
Marco segueta	2	40.000
Lima redondeada 12"	2	20.000
Seguetas	5	10.000
Lima triangular 12"	2	20.000
Pistola engrasadora de 100 psi (neumática)	1	172.000
Cortafrío 6"	2	50.000
Taladros manuales ½	2	300.000
caja de brocas de acero (1/16 x 3/8)	1	90.000
Voltímetro de Cd- ac	1	50.000
Pistola eléctrica	1	250.000
Extractor volante	1	800.000
Cortador cadena	1	65.000
Cortador cadenilla	1	60.000
Banco reparaciones	4	1.000.000
Juego de cable de alta para corriente Cd	1	30.000
Total		\$4.290.000
Fuente: Ferretería Ferre Eléctricos		

4.6.2 Inversiones diferidas.

Cuadro 43. Inversiones diferidas

Ítem	Cantidad	Valor
Gastos de constitución	1	644.000
Implementos de oficina	1	191.000
TOTAL		835.000
Fuente: Autores		

4.6.3. Ingresos.

Cuadro 44. Aportes Sociales

Aporte	Cuotas	Vr unitario	Valor
Socio 1	1	14.000.000	14.000.000
Socio 2	1	14.000.000	14.000.000
Socio 3	1	14.000.000	14.000.000
TOTAL			42.000.000
Fuente: Autores			

4.6.4 Gastos.

4.6.4.1 Gastos de personal.

Cuadro 45. Salarios

Ítem	Sueldo mensual	Vr. Anual
Gerente	1.500.000	15.000.000
Secretaría General	650.000	7.800.000
Contador	650.000	7.800.000
Técnico en mecánica dos tiempos	1.200.000	14.400.000
Técnico mecánica cuatro tiempos	1.200.000	14.400.000
Técnico eléctrico	1.200.000	14.400.000
Auxiliares operativos mecánica (4)	2.600.000	14.400.000
Auxiliar servicios generales (2)	1.300.000	15.600.000
TOTAL	10.300.000	123.000.000
Fuente: Autores		

Cuadro 46. Parafiscales

Ítem	Valor mensual	Valor anual
Gerente	135.000	1.620.000
Secretaria General	58.500	702.000
Contador	58.500	702.000
Técnico en mecánica dos tiempos	108.000	1.296.000
Técnico mecánica cuatro tiempos	108.000	1.296.000
Técnico eléctrico	108.000	1.296.000
Auxiliares operativos mecánica (4)	234.000	2.808.000
Auxiliar servicios generales (2)	117.000	1.404.000
TOTAL	927.000	11.124.000
Fuente: Autores		

Cuadro 47. Salud y Pensión

Ítem	Valor mensual	Valor anual
Gerente	307.500	3.690.000
Secretaria General	133.250	1.599.000
Contador	133.250	1.599.000
Técnico en mecánica dos tiempos	246.000	2.952.000
Técnico mecánica cuatro tiempos	246.000	2.952.000
Técnico eléctrico	246.000	2.952.000
Auxiliares operativos mecánica (4)	533.000	6.396.000
Auxiliar servicios generales (2)	266.500	3.198.000
TOTAL	2.111.500	25.338.000
Fuente: Autores		

Cuadro 48. Prestaciones Sociales

Ítem	Cesantías	Intereses cesantías	Prima de servicio	Vacaciones
Gerente	1.500.000	180.000	750.000	750.000
Secretaria General	650.000	78.000	325.000	325.000
Contador	650.000	78.000	325.000	325.000
Técnico en mecánica dos tiempos	1.200.000	144.000	600.000	600.000
Técnico mecánica cuatro tiempos	1.200.000	144.000	600.000	600.000
Técnico eléctrico	1.200.000	144.000	600.000	600.000
Auxiliares operativos mecánica (4)	2.600.000	312.000	1.300.000	1.300.000
Auxiliar servicios generales (2)	1.300.000	156.000	650.000	650.000
TOTAL	10.300.000	1.236.000	5.150.000	5.150.000
Fuente: Autores				

Cuadro 49. Dotación y Auxilio transporte

Ítem	Dotación	Auxilio transporte
Gerente	400.000	- 0 -
Secretaria General	250.000	888.000
Contador	250.000	888.000
Técnico en mecánica dos tiempos	250.000	888.000
Técnico mecánica cuatro tiempos	250.000	888.000
Técnico eléctrico	250.000	888.000
Auxiliares operativos mecánica (4)	1.000.000	3.552.000
Auxiliar servicios generales (2)	500.000	1.776.000
TOTAL	3.150.000	9.768.000
Fuente: Autores		

Cuadro 50. Proyección Gastos de Personal

Años	1	2	3	4	5
Ítem					
Salarios	123.000.000	127.059.000	131.251.947	135.583.261	140.057.508
Prestaciones Sociales y Aportes de Ley	58.298.000	60.221.834	62.209.154	64.262.056	66.382.703
Dotación	3.150.000	3.253.950	3.361.330	3.472.253	3.586.837
Auxilio de Transporte	9.768.000	10.090.344	10.423.325	10.767.294	11.122.614
TOTAL	194.216.000	200.625.128	207.245.756	214.084.864	221.149.662
Fuente: Autores					

Los gastos serán proyectados de acuerdo con el aumento de la inflación en Colombia, que de acuerdo con el DANE la meta para el año 2015 es del 3.3%.

4.6.4.2 Gastos Generales.

Cuadro 51. Gastos generales

Ítem	Valor mensual	Valor anual
Arriendo	2.500.000	30.000.000
Teléfono+ Internet y Televisión	100.000	1.200.000
Acueducto y Alcantarillado	120.000	1.440.000
Energía Eléctrica	300.000	3.600.000
Publicidad	250.000	3.000.000
TOTAL	2.630.000	39.240.000
Fuente: Autores		

4.6.4.3. Proyección Gastos Generales Incremento del 10% anual

Cuadro 52. Proyección Gastos Generales Incremento del 10% anual

Ítem \ Años	1	2	3	4	5
Arriendo	30.000.000	33.000.000	36.300.000	39.930.000	43.923.000
Teléfono+ Internet y Televisión	1.200.000	1.320.000	1.452.000	1.597.200	1.756.920
Acueducto y Alcantarillado	1.440.000	1.584.000	1.742.400	1.916.640	2.108.304
Energía Eléctrica	3.600.000	3.960.000	4.356.000	4.791.600	5.270.760
Publicidad	3.000.000	3.300.000	3.630.000	3.993.000	4.392.300
TOTAL	39.240.000	43.164.000	47.480.400	52.228.440	57.451.284
Fuente: Autores					

4.6.4.4 Resumen de la Proyección de Gastos

Cuadro 53. Resumen de la Proyección de Gastos

Ítem \ Años	1	2	3	4	5
Gastos de personal	194.216.000	200.625.128	207.245.756	214.084.864	221.149.662
Gastos Generales	39.240.000	43.164.000	47.480.400	52.228.440	57.451.284
Total	233.456.000	243.789.128	254.726.156	266.313.304	278.600.946
Fuente: Autores					

4.6.5 Balance general – inicial presupuestado.

Cuadro 54. Balance General - Inicial Presupuestado

E.P.S. PARA MOTOCICLETAS OCAÑA LTDA.

ACTIVO DISPONIBLE		
Bancos	26.445.000	
TOTAL ACTIVO DISPONIBLE		26.445.000
ACTIVOS FIJOS		
Maquinaria y equipo	4.290.000	
Equipo de comunicación y Computación	5.700.000	
Muebles y enseres	4.730.000	
TOTAL ACTIVOS FIJOS		14.720.000
ACTIVOS DIFERIDOS		
Diferidos		
Cargos diferidos		
Gastos de constitución	644.000	
Útiles de oficina de operación	191.000	
TOTAL ACTIVOS DIFERIDOS		835.000
TOTAL ACTIVOS		<u>42.000.000</u>
PASIVOS	-0-	
TOTAL PASIVOS		-0-
PATRIMONIO		
Aportes sociales	42.000.000	
TOTAL PATRIMONIO		<u>42.000.000</u>
TOTAL PASIVO +PATRIMONIO		<u>42.000.000</u>
Fuente: Autores		

4.6.6 Depreciaciones. Las siguientes depreciaciones se hacen por el método lineal.

Cuadro 55. Depreciación de Muebles y Enseres

Años	Activo depreciado	Valor por depreciar
0		4.730.000
1	946.000	3.784.000
2	946.000	2.838.000
3	946.000	1.892.000
4	946.000	946.000
5	946.000	0
Fuente: Autores		

Cuadro 56. Depreciación Maquinaria y Equipo

Años	Activo depreciado	Valor por depreciar
0		4.290.000
1	429.000	3.861.000
2	429.000	3.432.000
3	429.000	3.003.000
4	429.000	2.574.000
5	429.000	2.145.000
Fuente: Autores		

Cuadro 57. Depreciación de Equipos de computación y comunicación

Años	Activo depreciado	Valor por depreciar
0		5.700.000
1	570.000	5.130.000
2	570.000	4.560.000
3	570.000	3.990.000
4	570.000	3.420.000
5	570.000	2.850.000
Fuente: Autores		

4.6.7 Amortización de diferidos.

Cuadro 58. Amortización de Diferidos

Años	Activo depreciado	Valor por depreciar
0		835.000
1	167.000	668.000
2	167.000	501.000
3	167.000	334.000
4	167.000	167.000
5	167.000	0
Fuente: Autores		

4.6.8 Determinación de la prestación del servicio.

Cuadro 59. Determinación de los servicios anuales

Periodo Ítem	1	2	3	4	5
Porcentaje	17.4%	19.4%	21.4%	23.4%	25.4%
Clientes	5020	5598	6174	6752	7329
Fuente: Autores					

Se iniciara con una cobertura del 17.4%, equivalente a 5020 usuarios, pretendiendo ser prudentes y cuidadosos con los resultados, tomando este primer año como el periodo de introducción y ajuste a las variables del mercado. Así, para los demás años se realizara un incremento acumulativo del 2%.

Cuadro 60. Determinación de los precios de afiliación y cuota mensual.

Periodo Ítem	1	2	3	4	5
Afiliación	5000	5250	5513	5788	6077
Mensualidad	5000	5250	5513	5788	6077
Fuente: Autores					

En base a que los propietarios constantemente están actualizando su motocicleta y según los datos arrojados en la encuesta se toma el valor de \$5.000, para la afiliación y la cuota mensual, siendo prudentes y cuidadosos con los resultados, se proyectó un incremento del 5% anual, teniendo como base los valores de la inflación de los años 2013, 2014 y 2015.

4.6.9 Determinación del ingreso por venta.

Cuadro 61. Determinación de los ingresos por venta anuales.

Años Ítem	1	2	3	4	5
Afiliación	25.100.000	29.389.000	34.037.262	39.080.576	44.538.333
Cuota Anual	301.200.000	352.674.000	408.447.144	468.966.912	534.459.996
Ingreso Total	326.300.000	382.063.000	442.484.406	508.047.488	578.998.329
Fuente: Autores					

Se determina un precio de afiliación de \$5.000 y una cuota mensual de \$5.000, proyectando a 2% las ventas de afiliación y de cuotas mensuales a un año, por el número de compradores (ver cuadro 58), realizando una proyección de ventas aumento anual del 5%

4.6.10 Determinación de los costos.

Cuadro 62. Determinación de los costos totales anuales

Ítem \ Años	1	2	3	4	5
Costo Variable	6.132.000	6.745.200	7.419.720	8.161.692	8.977.861
Costo fijo	5.040.000	5.544.000	6.098.400	6.708.240	7.379.064
Costo Total	11.172.000	12.289.200	13.518.120	14.869.932	16.356.925
Fuente: Autores					

Se inicia con un total de gastos operacionales (ver cuadro 22 y 24) y se determinan los gastos al periodo anual. La Proyección se realiza con un aumento anual del 10%.

4.6.11. Estado de resultados

Cuadro 63. Estado de resultados

Años	1	2	3	4	5
Ítem					
Ingresos por ventas	326.300.000	382.063.000	442.484.406	508.047.488	578.998.329
(-) Costo Variable	6.132.000	6.745.200	7.419.720	8.161.692	8.977.861
(-) Costo Fijo	5.040.000	5.544.000	6.098.400	6.708.240	7.379.064
= Margen de Constitución	315.128.000	369.773.800	428.966.286	493.177.556	562.641.404
(-) Gastos Operacionales	233.456.000	243.789.128	254.726.156	266.313.304	278.600.946
(-) Depreciación	1.945.000	1.945.000	1.945.000	1.945.000	1.945.000
(-) Diferidos	167.000	167.000	167.000	167.000	167.000
= U. operacional antes de imp.	79.560.000	123.872.672	172.128.130	224.752.252	281.928.468
Imporenta 35%	27.846.000	43.355.435	60.244.845	78.663.288	98.674.963
= Utilidad después de impuestos	51.714.000	80.517.236	111.883.284	146.088.963	183.253.504
(-) Reserva Legal 10%	5.171.400	8.051.723	11.188.328	14.608.896	18.325.350
= Utilidad del ejercicio	46.542.600	72.465.513	100.694.956	131.480.067	164.928.153
Fuente: Autores					

4.6.12 Flujo de caja.

Cuadro 64. Flujo de Caja

Ítem	1	2	3	4	5
Utilidad Neta	46.542.600	72.465.513	100.694.956	131.480.067	164.928.153
Depreciación	1.945.000	1.945.000	1.945.000	1.945.000	1.945.000
Diferidos	167.000	167.000	167.000	167.000	167.000
Flujo Ajustado de caja	44.430.600	70.353.513	98.582.956	129.368.067	162.816.153
Fuente: Autores					

4.6.13 Flujo de la inversión

Cuadro 65. Flujo de la inversión

Ítem	0	1	2	3	4	5
Inversión	42.000.000					
Amortización						
Crédito	- 0 -					
Flujo ajustado de inversión	42.000.000					
Fuente: Autores						

4.6.14 Flujo de efectivo.

Cuadro 66. Flujo de efectivo

Ítem	0	1	2	3	4	5
Flujo Ajustado de la inversión	42.000.000					
Flujo Ajustado de caja		44.430.600	70.353.513	98.582.956	129.368.067	162.816.153
Flujo Ajustado de efectivo	42.000.000					

Fuente: Autores

4.6. 15 Punto de equilibrio

Para determinar el punto de equilibrio en cuanto a las unidades, empleamos la siguiente formula;

P.E.U= Punto de equilibrio en unidades

CF=Costos Fijos

CV= Costos Variables

VT= Ventas Totales

Up= Unidades Producidas

$$P.E.U = \frac{CF \times Up}{VT - CV}$$

Por lo tanto el resultado indicará el monto de unidades a vender

Tenemos:

COSTOS FIJOS TOTALES

Costo Fijo	5.040.000
Gastos Operacionales	233.456.000
Depreciación	1.945.000
Diferidos	167.000

$$\mathbf{CF} = 5.040.000 + 233.456.000 + 1.945.000 + 167.000 = 240.608.000$$

$$\mathbf{CV} = 6.132.000$$

$$\mathbf{VT} = 326.300.000$$

$$\mathbf{Up} = 5020$$

$$\mathbf{P.E.U} = \frac{240.608.000 \times 5.020}{326.300.000 - 6.132.000} = 3.773 \text{ Unidades}$$

Para que la empresa esté en un punto en donde no existan pérdidas ni ganancias, se deberán vender 3.773 unidades, considerando que conforme aumenten las unidades vendidas, la utilidad se incrementará.

4.7 EVALUACIÓN ECONÓMICA

Esta etapa define el comportamiento económico del proyecto, en el sentido que mediante ciertos indicadores económicos muestra la actuación de los ingresos y egresos frente a la inversión efectuada.

4.7.1 Valor presente neto. Este indicador económico refleja el costo del proyecto en pesos actuales, relacionando los ingresos y egresos percibidos durante los primeros cinco años de funcionamiento. Su cálculo se da bajo la siguiente fórmula.

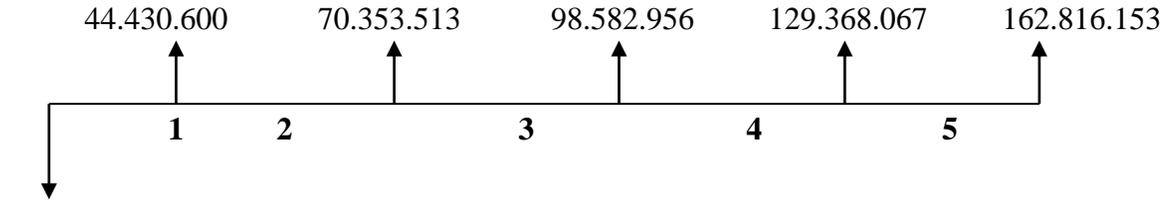
$$\mathbf{VPN} = \frac{\sum \text{Flujos}}{(1+t)^n}$$

Flujos = flujos netos de caja

t = Tasa de Interés recibida por la colocación de recursos propios en el sector financiero en promedio del 5.01% anual.

n = número de años de análisis

Los flujos resultantes se presentan a continuación:



$$VPN = \frac{42.000.000}{(1+t)^0} + \frac{44.430.600}{(1+t)^1} + \frac{70.353.513}{(1+t)^2} + \frac{98.582.956}{(1+t)^3} + \frac{129.368.067}{(1+t)^4} + \frac{162.816.153}{(1+t)^5}$$

$$VPN = \frac{44.430.600}{(1+0.0501)^1} + \frac{70.353.513}{(1+0.0501)^2} + \frac{98.582.956}{(1+0.0501)^3} + \frac{129.368.067}{(1+0.0501)^4} + \frac{162.816.153}{(1+0.0501)^5}$$

$$VPN = 42.310.827 + 63.801.136 + 85.139.438 + 106.396.963 + 127.518.917$$

$$VPN = 425.167.281$$

INVERSIÓN < VPN

El resultado obtenido al cabo de los primeros cinco años refleja que el valor del proyecto es de **\$425.167.281**, lo cual es conveniente para el proyecto desde el punto de vista económico, porque genera beneficio adicional al que generan las oportunidades convencionales de la empresa.

4.7.2 Tasa interna de retorno. Este indicador muestra el porcentaje con que la inversión inicial regresa a la sociedad tomando como base los ingresos y egresos proyectados.

La suma de los flujos es mayor que la inversión, por tanto para hallar la Tasa Interna de Retorno, es necesario hacer un incremento en la tasa de oportunidad:

$$t = 5.01\%$$

$$VPN = 425.167.281$$

Ahora se aumenta la tasa de oportunidad:

$$t_1 = 50\%$$

$$VPN = \frac{44.430.600}{(1+0.5)^1} + \frac{70.353.513}{(1+0.5)^2} + \frac{98.582.956}{(1+0.5)^3} + \frac{129.368.067}{(1+0.5)^4} + \frac{162.816.153}{(1+0.5)^5}$$

$$VPN = 29.620.400 + 56.282.810 + 87.629.294 + 121.758.180 + 157.882.330$$

$$VPN_1 = 453.173.014$$

$t_2 = 25\%$

$$VPN = \frac{44.430.600}{(1+0.25)^1} + \frac{70.353.513}{(1+0.25)^2} + \frac{98.582.956}{(1+0.25)^3} + \frac{129.368.067}{(1+0.25)^4} + \frac{162.816.153}{(1+0.25)^5}$$

$$VPN = 35.544.480 + 66.215.071 + 97.066.295 + 128.865.492 + 162.657.399$$

$$VPN_2 = 490.348.737$$

50%	453.173.014	
X	42.000.000	
25%	490.348.737	

$$\frac{X}{0.25} = \frac{411.173.014}{- 37.175.723}$$

$$X = - 11.060256$$

La nueva tasa es negativa por lo tanto se suma a la tasa menor (25%) y su resultado arrojará la Tasa Interna de Retorno.

$$TIR = 0.25 + 11.060256 = 11.310256 = 1130\%$$

De esta manera se obtiene la TIR del 1130%, porcentaje con el cual la inversión se integra a la empresa dentro de los próximos cinco años, se considera positivo debido a que supera el valor inicial del 5.015%.

4.7.3 Razón costo beneficio. Este indicador refleja el número de veces en que se recupera la inversión inicial al cabo de los cinco años de funcionamiento de la empresa.

Su cálculo se da con la fórmula:

$$RCB = \frac{VPN}{INVERSION}$$

$$\text{RCB} = \frac{425.167.281}{42.000.000}$$

RCB = 10 veces

Con los ingresos y egresos planteados en los primeros 5 años de funcionamiento se recuperan 10 veces la inversión inicial o que por cada peso que se invierta se recupera 10 pesos, mostrando conveniencia económica para la empresa.

4.7.4 Valor actual neto. Se determina mediante la siguiente fórmula:

$$\text{VAN} = \text{VALOR PRESENTE NETO} - \text{INVERSIÓN}$$

$$\text{VAN} = 425.167.281 - 42.000.000$$

$$\text{VAN} = \mathbf{\$383.167.281}$$

El valor obtenido equivale al valor de las utilidades en los cinco años, descontada la inversión.

4.8 EVALUACIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL

4.8.1 Generación de empleo. Con la creación de la E.P.S. para Motocicletas Ocaña Ltda., se generará una nueva oferta de empleo de 12 personas en cargos diferentes, es de anotar que hasta el momento en la ciudad no existen instituciones avaladas que capaciten al personal en el área de mecánica, electricidad y relacionados, por lo tanto esto servirá de incentivo para aquellas instituciones educativas para que ofrezcan una nueva opción de educación y a su vez la creación de un nuevo campo laboral.

4.8.2 Fortalecimiento empresarial. El emprendimiento de este proyecto implicará una nueva concepción de empresa en la ciudad lo cual se entiende como un beneficio para el progreso económico, generando nuevos impuestos para el municipio contribuyendo al desarrollo socio económico de la ciudad.

4.8.3 Impacto social. La prestación de servicios a los propietarios o conductores de los vehículos de la región, con una excelente calidad y a precios razonables, solucionará en parte las falencias que existen actualmente para el correcto diagnóstico, mantenimiento preventivo y correctivo de las motocicletas en la zona, permitiéndole a sus clientes ahorrar importantes recursos ya que el servicio será prestado con eficiencia y eficacia garantizando por el servicio prestado, por lo que se mejora la productividad y vida útil de los mismos al afinar técnicamente sus sistemas electrónicos y mecánicos. La organización se vinculará

con eventos deportivos, sociales, educativos y culturales, siempre y cuando cuente con los recursos económicos disponibles para tal fin.

4.8.4 Extensión de la universidad. El surgimiento de esta idea tiene como origen la universidad Francisco de Paula Santander, la cual es el seno de la academia, forjando los conocimientos para la realización del esta proyecto por lo tanto la creación del mismo se entiende como una línea más de esta debido al impulso que le da a la región en el ámbito del desarrollo regional sostenible.

4.8.5 Impacto sobre la fauna y la flora. El impacto será nulo, debido a que los desechos producidos como tal por los procesos de diagnóstico, mantenimiento preventivo y correctivo de las motocicletas de la E.P.S. para motos, tienen el debido tratamiento, además la edificación no afecta el aspecto urbano por lo que su construcción se armoniza con se entorno buscando ser una solución mas no un factor de contaminación visual. El correcto manejo de los residuos sólidos y líquidos que se generen en la E.P.S. para motos serán debidamente reciclados, para con esto ayudar a reducir el impacto ambiental de la empresa en su entorno.

4.8.6 Contaminación ambiental. La prestación de los servicios a los afiliados con eficiencia, eficacia y un permanente control de calidad, disminuirá la contaminación ambiental al reducir las emisiones de gases dañinas, conservando así el entorno natural de acuerdo con los requisitos establecidos por CORPONOR.

La producción de ruido es la misma que realizan los vehículos en la ciudad o cualquier otro lugar, estos decibeles se encuentran entre el rango de los 120, lo cual no afecta el oído humano ni el de otro tipo de vida, por esta razón la ubicación de la E.P.S. para motocicletas Ocaña Ltda., se establece en lugares que no afecte la realización de las actividades de las personas, en esta caso la ubicación cumple con estas condiciones.

4.8.7 Explotación de recursos naturales. La prestación del servicio de diagnóstico, mantenimiento preventivo y correctivo de las motocicletas no genera la utilización de ningún recurso natural, por lo tanto no incide en el agotamiento y disminución de los mismos. A su vez contribuye con el cuidado de la capa de ozono disminuyendo las emisiones que genera las motocicletas en mal estado.

5. CONCLUSIONES

Que la E.P.S. para motocicletas es una organización novedosa y pionera en cuanto a su funcionamiento en el mercado. Es así como la investigación arrojó resultados positivos frente a la aceptación del producto propuesto, y se cree conveniente la puesta en marcha de la organización.

La demanda de los servicios mecánicas por parte de los propietarios de las motocicletas en la ciudad es lo suficientemente amplia para poder emprender un proyecto de esta magnitud, aprovechando que el parque vehicular es de (28.856) motocicletas, el beneficio sería para todos los dueños de vehículos de la ciudad de Ocaña debido a que se garantiza el servicio, evitando un doble gasto en la reparaciones de las motocicletas.

El portafolio de productos que ofrece la E.P.S. para motocicletas Ocaña Ltda., no solamente se aplica a motocicletas que actualmente se encuentran matriculados en la ciudad, también se aplica para aquellos vehículos que permanecen en la ciudad pero que no se encuentran matriculados en esta localidad.

La creación de la E.P.S. para motocicletas Ocaña Ltda., solucionará en parte las falencias que existen actualmente para el correcto diagnóstico, mantenimiento preventivo y correctivo de los automotores en la zona y mejorar la productividad y vida útil de los mismos al afinar técnicamente sus sistemas electrónicos y mecánicos.

La inversión inicial del proyecto es de \$42.000.000, valor que relaciona los activos disponibles, propiedad, planta y equipo y diferidos, dándose al quinto año una recuperación de la misma de 81 veces; un valor presente neto de \$3.330.197.057 y una tasa interna de retorno de 64.08%, resultados positivos para los intereses socio-económicos de los inversionistas de la empresa.

6. RECOMENDACIONES

El presente estudio de factibilidad ha permitido conocer una serie de variables sobre la aceptación de una empresa prestadora de servicios mecánicos y relacionados para motocicletas en la ciudad, que tras contar con un importante potencial de consumo de los servicios se debe aprovechar dicha oportunidad del medio, por lo tanto y de acuerdo con los resultados obtenidos se sugiere:

Implementar una agresiva campaña publicitaria para darse a conocer en el mercado realizando campañas de promoción y publicidad por los diferentes medios de comunicación para que éste tenga conocimientos de la existencia de la E.P.S. para motocicletas.

La localización de la empresa debe realizarse en un local propio y se recomienda su ubicación en el barrio Cañaverál, en el lote ubicado en la carrera 30 con calle 8 esquina. Dicho espacio ofrece condiciones adecuadas para el funcionamiento de la organización, de la E.P.S. para motocicletas Ocaña Ltda., tales como condiciones físicas y servicios domiciliarios para cumplir con su objeto social, sus dimensiones son de 18.5 metros de frente y 72 metros de fondo. El costo del terreno es de \$150.000.000.oo, propietario el señor EDUARDO JESUS ANGARITA GUERRERO.

El personal que labora en la E.P.S. para motocicletas, deben de estar constantemente informados, actualizados y capacitados, para poder cumplir cada día con el proceso de gestión de calidad, que debe ser uno de los pilares fundamentales de la organización.

Gestionar convenios de prestación de servicios, con otras entidades de la localidad, tendientes a ampliar su portafolio de productos, satisfaciendo las necesidades de los afiliados y generar valor agregado.

BIBLIOGRAFÍA

BOHORQUEZ CASADIEGO, Mary. Formulación y evaluación de proyectos de inversión. Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, 2003. 110 p.

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Código de comercio, Reformada Ley 222 de 1995, Bogotá, D.C.: El Pensador, 1996, 567 p

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Constitución política de Colombia, 1981. Bogotá D.C.: Legis 2001, 418 p.

CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la teoría General de la Administración. 5 Ed. México: Mc Graw Hill, 2001. 582 p.

CHIAVENATO, Idalberto. Iniciación a la administración de personal. 5 Ed. México: Mc Graw Hill, 1999. 880 p.

FISCHER DE LA VEGA, Laura. Investigación de mercados. 2 Ed. Mc Graw Hill. México, 1990, 443 p.

HERNÁNDEZ SAMPIER, Roberto. Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill. 1991. 332 p

SIPPER, Daniel y BULFIN Jr, Robert. Planeación y control de la producción. Mc Graw Hill. 1998. 335 p.

VARGAS MANTILLA, Jorge Enrique. Preparación y evaluación de proyectos de inversión. Universidad Industrial de Santander. 1987. 23 p.

REFERENCIAS ELECTRONICAS

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD. [En línea] [Consultado marzo 17 de 2015], Disponible en internet <<http://www.pymesfuturo.com/factibilidad.htm>>

ESTUDIO DE MERCADOS. [En línea] [Consultado marzo 17 de 2015], Disponible en internet <<http://segob.guanajuato.gob.mx/sil/docs/capacitacion/guiasEmpresariales/GuiaEstudioMercado.pdf>>

ESTUDIO LEGAL Y ADMINISTRATIVO. [En línea] [Consultado marzo 17 de 2015], Disponible en internet <<http://es.slideshare.net/sagjess/unidad-6-estudio-administrativo-y-legal-22680464>>

ESTUDIO TECNICO. [En línea] [Consultado marzo 17 de 2015], Disponible en internet <<http://evaluaciondeproyectosapuntes.blogspot.com/search/label/Estudio%20administrativo>>

ESTUDIO ECONOMICO Y FINANCIERO. [En línea] [Consultado marzo 17 de 2015], Disponible en internet <<http://admluisfernando.blogspot.com/2009/07/iv-estudio-financiero.html>>

HISTORIA DE LAS MOTOS EN COLOMBIA [en línea] [consultado enero 3 de 2015], Disponible en internet: <<http://www.vivetumoto.com/foros/abc-las-motos-448/historia-moto-13574.html>>

HISTORIA DE LAS MOTOS EN COLOMBIA [en línea] [consultado enero 4 de 2015], Disponible en internet: <<http://www.demotos.com.co>>

MANTENIMIENTO [en línea], Estados Unidos: Foundation. Inc., 2008, [consultado 20 de noviembre de 2008], Disponible en internet: <http://www.Reparaci_y_mantenimiento>

ANEXOS

Anexo A

Formato de encuesta dirigida a los propietarios de las Motocicletas del parque automotor de la ciudad de Ocaña.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
TECNOLOGIA EN GESTION COMERCIAL Y FINANCIERA

FORMATO DE ENCUESTA DIRIGIDA A LOS PROPIETARIOS DE LAS
MOTOCICLETAS DEL PARQUE AUTOMOTOR EN LA CIUDAD DE OCAÑA.

Objetivo: Conocer la aceptación frente a la creación de la Empresa Prestadora de Servicios mecánicos para motocicletas en la ciudad de Ocaña. “EPS PARA MOTOCICLETAS”

1. ¿Cómo considera el servicio de mantenimiento y/o reparación mecánica que se presta en la ciudad? Como reparación del motor, mantenimiento general, sincronización, entre otras.

a) Buena _____

b) Regular _____

c) Mala _____

2. ¿Qué servicios de mantenimiento y/o reparación requiere cuando lleva su motocicleta a un taller de mecánica? Marque con una X

Cambio de aceite _____

Control y mantenimiento de frenos _____

Cambio de kid Relación _____

Sincronización _____

Reparación de motor _____

Mantenimiento general _____

Cambio de guayas _____

Lavado tanque gasolina _____

Reparaciones eléctricas _____

3. ¿Qué aspectos tiene usted en cuenta a la hora de adquirir estos servicios?

Precios _____

Calidad _____

4. Valor que cancela por los servicios de:

Cambio de aceite	_____
Control y mantenimiento de frenos	_____
Cambio de kit Relación	_____
Sincronización	_____
Reparación de motor	_____
Mantenimiento general	_____
Cambio de guayas	_____
Lavado tanque gasolina	_____
Reparaciones eléctricas	_____

5. ¿Con que frecuencia lleva su motocicleta a mantenimiento y/o reparación?

Cada Quince días	_____
Cada Mes	_____
Cada Dos meses	_____
Cada Cuatro meses	_____
Cada Seis meses	_____
Otros	_____

6. ¿Estaría dispuesto a afiliarse a algún tipo de Empresa Prestadora de Servicios de mecánicos para motocicletas que brinde el mantenimiento y/o reparación integrales de calidad?

Posiblemente si	_____	Posiblemente no	_____
Definitivamente si	_____	Definitivamente no	_____

7. ¿Cómo considera la creación de una Empresa Prestadora de Servicios E.P.S. para motocicletas que brinde servicios integrales que van desde un cambio de aceite hasta reparaciones mayores?

Muy necesaria	_____
Necesaria	_____
Poco necesaria	_____
Innecesaria	_____

8. ¿Cuánto estaría dispuesto a cancelar como cuota mensual a la Empresa Prestadora de Servicios E.P.S. para motocicletas?

Entre \$5.000 y 10.000 _____

Entre \$10.000 y 15.000 _____

Entre \$15.000 y 20.000 _____

9. ¿Cuál medio de comunicación considera usted que es el más adecuado para dar a conocer esta nueva empresa?

Televisión _____

Radio _____

Periódico _____

Internet _____

Anexo B.

Cotizaciones



Informática al más alto nivel

Ocaña, 22 de junio de 2015

Señores:

EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS EPS PARA MOTOS
Ocaña

Cordial saludo;

Es grato para SISTEMAS INFORMÁTICOS LTDA presentar a su consideración la siguiente cotización que esperamos con seguridad, cumple con las expectativas requeridas.

Nuestro principal interés es satisfacer las necesidades técnicas e informáticas de nuestros clientes con servicio calificado y confiable. Por esta razón estaremos dispuestos a atender cualquier inquietud que surja en el análisis de esta cotización.

Cordialmente,

DIANA MELINA SALAMANCA

sistemasda@hotmail.com

Cordialmente,

Calle 11 No. 15-05 Edificio Cámara de Comercio Local 4

E-mail: sistemasda@hotmail.com



Informática al más alto nivel

COTIZACION N° 104

EQUIPO DE ESCRITORIO SENCILLO INTEL CELERON 1,8 GHZ (430), BOARD ASROCK 945GCM-S (A,V,R) DISCO DURO 160GB MAXTOR SATA, MEM.DDR2 1GB/667, DVD-RW 22X, CAJA ATX JANUS SHCA121BS, MULTILECTOR DE MEMORIAS, TECLADO Y MOUSE JANUS COMBO CG-2015, MONITOR LCD 17" ACER VALOR:	\$1.500.000
EQUIPO PORTATIL COMPAC PRESARIO CQ40-325 Dual core 2.0 / Memoria de 2048 MB / Disco Duro de 160GB / Quemador de DVD / Camara y Microfono Integrados / Windows Vista starter / Pantalla de 14". VALOR:	\$1.800.000
IMPRESORA MULTIFUNCIONAL 3 EN 1 HP F2280, impresora fotocopidora y escáner. VALOR:	\$300.000
IMPRESORA POS PUNTO DE VENTA EPSON VALOR:	\$680.000
CAJON MONEDERO PUNTO DE VENTA VALOR:	\$195.000
LECTOR METROLOGIC PUNTO DE VENTA VALOR:	\$410.000
ESCRITORIO SECRETARIAL ES-01 VALOR:	\$260.000
ESCRITORIO EJECUTIVO ESC-03 VALOR:	\$450.000
SILLA RODACHINES EJECUTIVO VALOR:	\$250.000

Calle 11 No. 15-05 Edificio Cámara de Comercio Local 4

E-mail: sistemasda@hotmail.com



Informática al más alto nivel

SILLA PRESIDENTE BRAZOS MK-420	
VALOR:	\$375.000
SILLAS SALA DE ESPERA X 4	
VALOR:	\$380.000
ARCHIVADOR 4 GAVETAS	
VALOR:	\$450.000

En espera de cumplir con las especificaciones requeridas, y resolver cualquier inquietud al termino de la instancia.

SILLA PRESIDENTE BRAZOS MK-420

VALOR:

SILLAS SALA DE ESPERA X 4

VALOR:

ARCHIVADOR 4 GAVETAS

VALOR:

En espera de cumplir con las especificaciones requeridas, y resolver cualquier inquietud al termino de la instancia.

Calle 11 No. 15-05 Edificio Cámara de Comercio Local 4

E-mail sistemasda@hotmail.com

Anexo C.

LOGOTIPO



Anexo D

SLOGAN

TU MOTO NUESTRA PASION

SOMOS LOS ESPECIALISTAS DE LA MECANICA.

TARJETAS DE PRESENTACION



Anexo E.

MENSAJE RADIAL

Ya está aquí en Ocaña la nueva EPS PARA MOTOCICLETAS, somos los especialistas en mecánica de motos, con tan solo una cuota de afiliación accederás a nuestro servicio de prevención, mantenimiento y reparaciones mecánicas. “Su moto es nuestra pasión”.

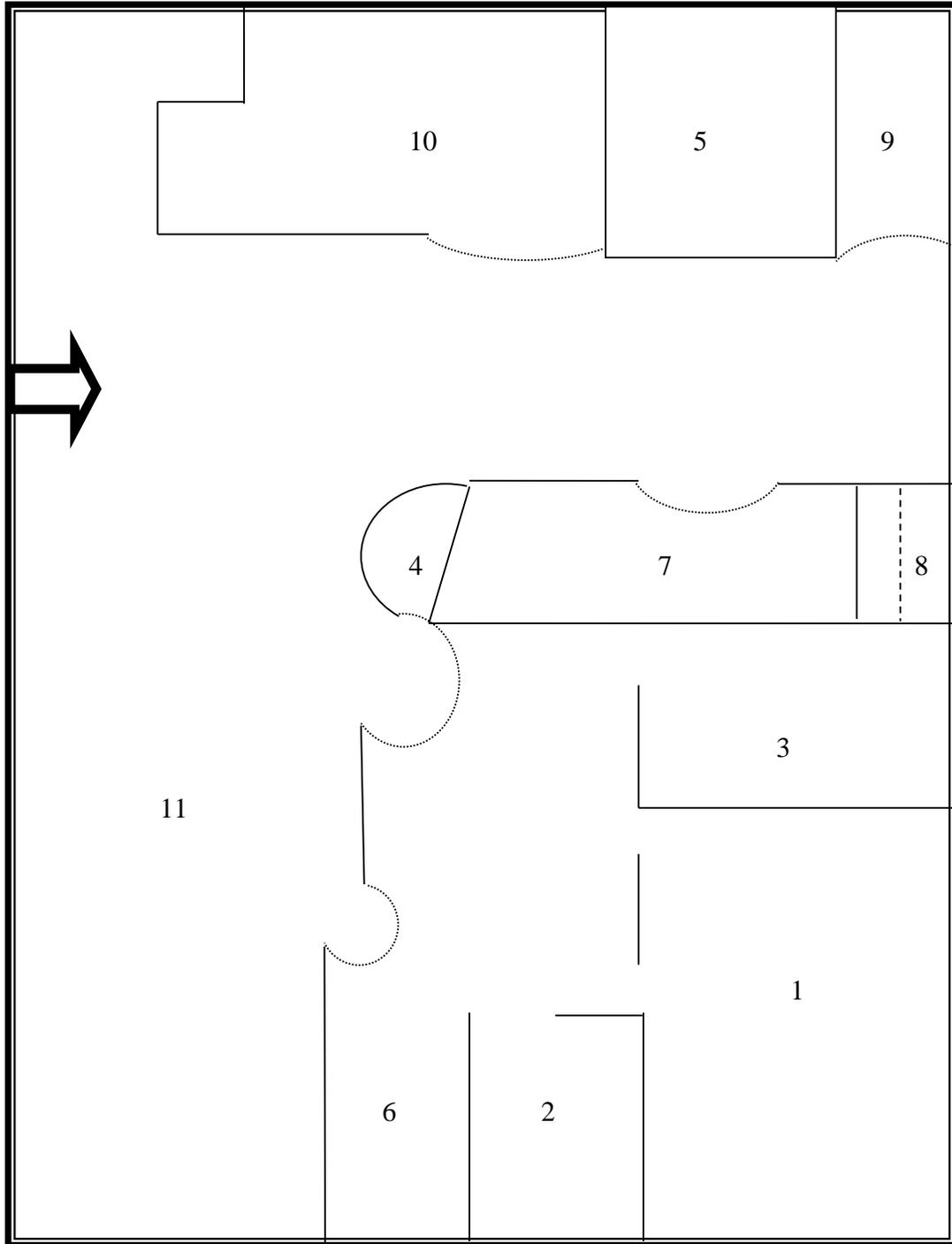
Venga y conozca nuestras instalaciones, servicios y personal.

Para nosotros usted si es el centro de atención...

Estamos Ubicados en la Carrera.....”

ANEXO F.

Distribución en Planta



DISTRIBUCIÓN EN PLANTA

1. Oficina de administración
2. Oficina atención al usuario
3. Oficina auxiliar administrativo
4. Área de recepción
5. Área de bodega y mantenimiento
6. Cafetería
7. Sala de espera
8. Servicios sanitarios de usuarios
9. Área de vestier y servicios sanitarios
10. Área Maquinaria
11. Zona de estacionamiento