



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**VICERRECTORADO DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN**  
**INSTITUTO DE POSGRADO**

**TESIS PREVIA LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE:**  
**MASTER EN PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA**

**TEMA:**

Implementación de un plan de negocios para “Lubricentro los Pinos”, para mejorar su posicionamiento en el mercado de la ciudad de Riobamba, en el año 2015.

**AUTOR:**

Franklin Arnaldo Parra Cisneros

**TUTOR:**

Ing. Wilson Saltos

**RIOBAMBA-ECUADOR**

**2015**

## ÍNDICE

PORTADA.....	I
ÍNDICE.....	II
ÍNDICE DE FIGURAS .....	IV
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	V
1. PLAN DE NEGOCIOS PARA “LUBRICENTRO LOS PINOS”, PARA MEJORAR SU POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, EN EL AÑO 2015. ....	1
1.1. PLAN ORGANIZACIONAL.....	1
1.1.1. Misión.....	1
1.1.2. Visión.....	1
1.1.3. Valores Corporativos .....	1
1.1.4. Organigrama .....	2
1.1.5. Funciones Del Personal .....	3
1.1.5.1. Gerente Administrativo .....	3
1.1.5.2. Supervisor de Servicio .....	4
1.1.5.3. Encargados de Servicio .....	4
1.1.6. Perfil de cargos .....	5
1.2. PLAN OPERATIVO .....	8
1.2.1. Proceso de Atención al Cliente.....	8
1.2.2. Proceso de lavado .....	10
1.2.2.1. Recepción del vehículo.....	10
1.2.3. FLUJO DE PROCESOS.....	15
1.3. PLAN DE MARKETING .....	16
1.3.1. Publicidad a través de Medios Electrónicos .....	16
1.3.1.1. Facebook:.....	16

1.3.1.2. YouTube .....	17
1.3.2. Publicidad Mediante Volantes con promoción.....	18
1.3.3. Publicidad Mediante Control de Cambios de Aceite.....	20
1.3.4. Carta Propuesta de Servicios .....	22
1.3.5. Costo de aplicación.....	22
1.4. SITUACIÓN FINANCIERA Y PROYECCION DE DATOS .....	23
1.4.1. Inversión .....	23
1.4.2. Costos .....	24
1.4.3. Ingresos.....	25
1.4.4. Gastos administrativos.....	26
1.4.5. Estado de Resultados Proyectados .....	27
1.4.6. Flujo de Caja actual y proyectado .....	28
1.4.7. Resumen de la Evaluación.....	29
ANEXOS .....	30

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama Propuesto .....	2
Figura 2 Flujograma de Atención .....	10
Figura 3. Lavado de Chasis.....	11
Figura 4. Lavado de exteriores .....	12
Figura 5. Secado y Pulverizado .....	13
Figura 6. Lavado de interiores ANTES .....	14
Figura 7. Lavado de interiores DESPUES.....	14
Figura 8. Facebook de Lubricentro "Los Pinos" .....	17
Figura 9. Lubricentro "Los Pinos" en YouTube .....	18
Figura 10. Diseño de Promoción Parte 1 .....	19
Figura 11. Diseño de Promoción Parte2 .....	19
Figura 12. Diseño Frontal del Control de Cambio de Aceite .....	20
Figura 13. Diseño Posterior del Control de Cambio de Aceite .....	21

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Cuadro N°. 1 Perfil de cargo: Gerente Administrativo.....	5
Cuadro N°. 2 Perfil de cargo: Supervisor de Servicio .....	6
Cuadro N°. 3 Perfil de cargo: Encargados .....	7
Cuadro N°. 4. Costo de la Aplicación.....	22
Cuadro N°. 5. Presupuesto Inicial.....	23
Cuadro N°. 6. Presupuesto de Costos .....	24
Cuadro N°. 7. Presupuesto de Ingresos.....	25
Cuadro N°. 8. Gastos Administrativos.....	26
Cuadro N°. 9. Estado de Resultados Proyectados a 1 año .....	27
Cuadro N°. 10. Flujo de Caja Actual y Proyectado .....	28
Cuadro N°. 11. Resumen de la Evaluación.....	29

# **1. PLAN DE NEGOCIOS PARA “LUBRICENTRO LOS PINOS”, PARA MEJORAR SU POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, EN EL AÑO 2015.**

## **1.1. PLAN ORGANIZACIONAL**

El plan organizacional está dirigido a presentar los lineamientos estratégicos de la corporación y presentar las funciones del personal de la organización.

### **1.1.1. Misión**

Brindar un mantenimiento de lavado y lubricación a vehículos con una calidad de alta aceptación que permita satisfacer las necesidades de los clientes y además alcanzar mejores niveles socio- económicos con los proveedores.

### **1.1.2. Visión**

Convertirse en el primer centro de lavado y lubricado automotriz a través de un servicio completo y de calidad velando por los intereses de los clientes con una línea de servicios según las exigencias del mercado.

### **1.1.3. Valores Corporativos**

#### **RESPETO**

La base de todas las relaciones humanas es el respeto, como valor corporativo más importante, se encuentra inmerso en nuestra cultura organizacional; creando así un trato sincero y cálido con nuestros clientes y colaboradores. Creemos en la relaciones a largo plazo y hablamos con la verdad.

## EXPERIENCIA

Contamos con un equipo profesional de trayectoria en el sector que darán soluciones de mantenimiento automotriz, lo que nos permite estar en continuo desarrollo de productos y servicios ajustándonos a las necesidades de cada persona.

## SERVICIO

Nuestros clientes son nuestra razón de ser, por eso nos esforzamos día a día para mantener una alta cultura de servicio en toda la empresa, ofreciendo así atención de la mejor calidad. Contamos con personal apto y capacitado que nos permiten brindar atención oportuna.

### 1.1.4. Organigrama

Lubricentro Los Pinos no cuenta con un organigrama por lo que es difícil conocer su estructura, nos encontramos en la necesidad de instaurarlo con el objetivo de tener claro de cuál es la función de los trabajadores en la organización y sus respectivos niveles de control el cual se presenta a continuación.

**Figura 1. Organigrama Propuesto**



Fuente: Lubricentro “Los Pinos”

Elaborado por: Franklin Parra

## **1.1.5 Funciones Del Personal**

### **1.1.5.1. Gerente Administrativo**

La gerencia genéricamente posee las funciones de:

- Planificar estrategias, firma de convenios para que Lubricentro los Pinos logre su misión y visión, y socializar estrategias a implementar.
- Supervisar las actividades, recursos, personas y tiempos.
- Control de actividades, corrección en servicio realizado y retroalimentación para mejoramiento de servicio.

#### **Administrativas**

- Ejercer la representación legal de la empresa.
- Realizar la administración global de las actividades de la empresa buscando su mejoramiento organizacional y financiero.
- Coordinar y controlar la ejecución y seguimiento al cumplimiento del Plan Estratégico.
- Promocionar sus servicios en reuniones con Asociaciones, cooperativas de transporte, etc.
- Buscar financiamiento

#### **Financieras**

- Controlar los ingresos y egresos, pago de proveedores y obligaciones financieras.
- Controlar la administración de los recursos monetarios y el cumplimiento de obligaciones tributarias.
- Controlar los costos y rentabilidad de la empresa
- Gestión de compras y control de stock.
- Controlar los niveles de inventarios.



### **1.1.5.2. Supervisor de Servicio**

Netamente este empleado se encargara de la supervisión del servicio solicitado por el cliente

- Limpieza total de carrocerías
- Pulverizado
- Aspirado
- Brillo neumáticos
- Limpieza de puertas
- Control de ajuste filtros y tapón de motor.

### **1.1.5.3. Encargados de Servicio**

- Encargado de lavado y cambio de aceite.
- Encargado de secado pulverizado.
- Encargado de aspirado e interiores.

Cada encargado cumple su función específica como indica su nombre

### 1.1.6. Perfil de cargos

**Cuadro N°. 1 Perfil de cargo: Gerente Administrativo**

<b>FORMACIÓN ACADÉMICA Y CONOCIMIENTOS</b>		
<b>Preparación Académica:</b>	<b>Conocimientos Específicos:</b>	<b>Experiencia Laboral:</b>
Administración de empresas o afines	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley de economía popular y solidaria</li> <li>• Paquete de office (Microsoft Word, Excel, Power point)</li> <li>• Tributación</li> </ul>	Mínimo 2 año en el manejo de empresas similares
<b>HABILIDADES PARA EL CARGO</b>		
<b>Habilidad para Trabajar con personas:</b>	<b>Liderazgo:</b>	<b>Grado de Iniciativa</b>
Si	Alto	Alto
<b>REQUISITOS FÍSICOS</b>		
<b>RESPONSABILIDAD</b>		
<b>Supervisión de Personal</b>	<b>Herramientas y equipos de trabajo</b>	<b>Dinero y documentos:</b>
Si	Si	Si

Fuente: Lubricentro “Los Pinos”

Elaborado por: Franklin Parra

**Cuadro N°. 2 Perfil de cargo: Supervisor de Servicio**

<b>FORMACIÓN ACADÉMICA Y CONOCIMIENTOS</b>		
<b>Preparación Académica:</b>	<b>Conocimientos Específicos:</b>	<b>Experiencia Laboral:</b>
Bachiller	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de máquinas</li> <li>• Tipo de aceites</li> </ul>	Mínimo 2 año en el supervisión de servicio
<b>HABILIDADES PARA EL CARGO</b>		
<b>Habilidad para Trabajar con personas:</b>	<b>Liderazgo:</b>	<b>Grado de Iniciativa</b>
Si	Alto	Alto
<b>REQUISITOS FÍSICOS</b>		
<b>Esfuerzo Físico:</b>		
<b>MEDIO</b>		
SI		
<b>RESPONSABILIDAD</b>		
<b>Supervisión de Personal</b>	<b>Herramientas y equipos de trabajo</b>	<b>Dinero y documentos:</b>
Si	Si	Si

Fuente: Lubricentro “Los Pinos”

Elaborado por: Franklin Parra

**Cuadro N°. 3 Perfil de cargo: Encargados**

<b>FORMACIÓN ACADÉMICA Y CONOCIMIENTOS</b>		
<b>Preparación Académica:</b>	<b>Conocimientos Específicos:</b>	<b>Experiencia Laboral:</b>
No Necesaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de su puesto de trabajo</li> </ul>	Mínimo 2 años cargos similares
<b>HABILIDADES PARA EL CARGO</b>		
<b>Habilidad para Trabajar con personas:</b>	<b>Liderazgo:</b>	<b>Grado de Iniciativa</b>
Si	Medio	Medio
<b>REQUISITOS FÍSICOS</b>		
<b>Esfuerzo Físico:</b>		
<b>Alto</b>		
No		
<b>RESPONSABILIDAD</b>		
<b>Supervisión de Personal</b>	<b>Herramientas y equipos de trabajo</b>	<b>Dinero y documentos:</b>
No	Si	No

Fuente: Lubricentro “Los Pinos”

Elaborado por: Franklin Parra

## **1.2. PLAN OPERATIVO**

### **1.2.1. Proceso de Atención al Cliente**

Mediante la observación directa y la entrevista con los empleados se pudo determinar la inadecuada atención que recibía el cliente por lo que se vio la necesidad de implementar un proceso de atención ya que varias ocasiones causaba malestar al mismo para lo cual le hemos realizado por etapas a continuación su presentación:

#### **ETAPA 1: INICIAR AL CONTACTO**

**OBJETIVO:** El cliente debe sentirse importante desde el momento que ingresa a Lubricentro causándole una impresión acogedora.

- Acusar la presencia del cliente.
- Saludar y sonreír.
- Personalizar el contacto.
- Invitar a hablar al cliente.
- Utilizar un tono de voz amable.
- Mirar a la cara del cliente.
- Orientarse hacia el cliente.

#### **ETAPA 2: OBTENER INFORMACIÓN**

**OBJETIVO:** Conocer y comprender cuáles son las necesidades y expectativas de nuestro servicio, para viabilizar su adecuada satisfacción, acogiendo sus sugerencias, y que sienta que lo escuchamos y que realmente nos interesamos por su petición.

- Observar al cliente.
- Escuchar rápidamente.
- Sentir la situación del cliente.
- Preguntar de modo no rutinario.

- Reforzarle mientras habla.
- Certificar la petición.

### **ETAPA 3: SATISFACER LA NECESIDAD**

**OBJETIVO:** Proporcionar las indicaciones oportunas y/o las herramientas pertinentes para resolver la necesidad del cliente, o canalizarlas en vías de solución.

- Identificar la necesidad.
- Centrarse en su satisfacción.
- Hacerse comprender amablemente.
- Dedicar el tiempo necesario.
- Asegurar la satisfacción.

### **ETAPA 4: FINALIZAR**

**OBJETIVO:** Certificar de que la necesidad ha sido resuelta (o canalizada en vías de solución), creando una sensación final positiva.

- Interesarse por peticiones añadidas.
- Despedirse amablemente.
- Hacerse comprender amablemente.
- Mirar y sonreír al cliente.
- No demorar el final.

## FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Figura 2 Flujograma de Atención



Fuente: Lubricentro “Los Pinos”

Elaborado por: Franklin Parra

Plan operativo

### 1.2.2. Proceso de lavado

#### 1.2.2.1. Recepción del vehículo

Ingreso de vehículo posteriormente ubicación en las ranflas

**LAVADO DE CHASIS:** se realiza la manguareada con mayor de nivel de presión con el objetivo de eliminar suciedades provocadas por la calzada.

**Figura 3. Lavado de Chasis**



Fuente: Lubricentro “Los Pinos”

Elaborado por: Franklin Parra

**LAVADO DE EXTERIORES:** (Baño de espuma) Se procede al lavado con un sistema que busca reducir la fricción de la carrocería con una franela para poder jabonar la misma.



**Figura 4. Lavado de exteriores**



Fuente: Lubricentro “Los Pinos”

Elaborado por: Franklin Parra

**SECADO Y PULVERIZADO:** Una vez eliminada la suciedad del chasis y lavado exterior se procede al secado de la carrocería con Microfibra para no raspar la pintura, de igual manera se realiza el pulverizado con grafito el mismo que permite cuidar y dar mantenimiento a los cauchos resecos.

**Figura 5. Secado y Pulverizado**



Fuente: Lubricentro “Los Pinos”  
Elaborado por: Franklin Parra

**ASPIRADO E INTERIORES:** Se procede a la eliminación de la suciedad interna mediante la aspiración, una vez realizada se procede a la aplicación de amoral en los tableros y partes plásticas que dará un brillo y protección.

**Figura 6. Lavado de interiores ANTES**



Fuente: Lubricentro los Pinos  
Elaborado por: Franklin Parra

**ANTES**

**Figura 7. Lavado de interiores DESPUES**



Fuente: Lubricentro "Los Pinos"  
Elaborado por: Franklin Parra

**DESPUES**

**1.2.3. FLUJO DE PROCESOS**

**INGRESO**



**LAVADO DE CHASIS**



**BAÑO DE ESPUMA**



**LAVADA TERMINADA**

**ASPIRADO E INTERIORES**

**SECADO Y PULVERIZADO**

### **1.3. PLAN DE MARKETING**

El plan de marketing contempla estrategias para mejorar el posicionamiento en el mercado de la ciudad de Riobamba de Lubricentro los Pinos

- Publicidad a través de medios electrónicos.
- Publicidad a través de medios escritos.
- Promociones.

#### **1.3.1. Publicidad a través de Medios Electrónicos**

Los medios electrónicos en la actualidad poseen gran alcance, llegando a una gran cantidad de personas, se debe considerar que estos medios deben contemplarse de manera integral y estar vinculados, con el fin de que generen el impacto esperado y ofrezcan al público la mayor cantidad de información de una manera agradable, por lo mismo se planea su realización a través de tres herramientas:

- Facebook
- YouTube

##### **1.3.1.1. Facebook:**

Se utilizó como una herramienta de mayor potencialidad ya que al ser compartida con amigos y familiares, el incremento de visitas fue significativo y por efecto el ingreso de nuevos cliente fue notorio



**Figura 8. Facebook de Lubricentro "Los Pinos"**



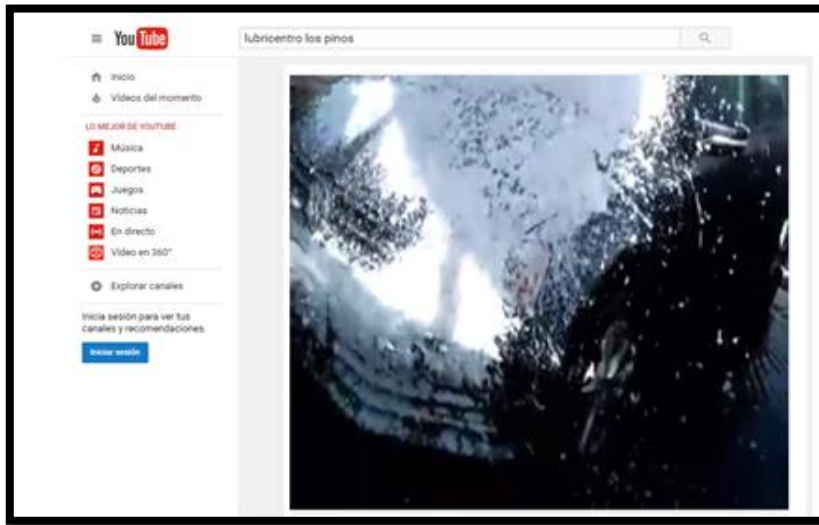
Fuente: Lubricentro "Los Pinos"

Elaborado por: Franklin Parra

### **1.3.1.2. YouTube**

YouTube permite el alojamiento de videos así como el compartir los mismos, sirve tanto como una herramienta auxiliar para páginas web y redes sociales, además de que mediante el mismo se puede brindar información audiovisual de gran calidad.

**Figura 9. Lubricentro "Los Pinos" en YouTube**



Fuente: Lubricentro "Los Pinos"

Elaborado por: Franklin Parra

### **1.3.2. Publicidad Mediante Volantes con promoción**

Para la correcta aplicación de los volantes se consideraran los siguientes aspectos y serán entregados con su respectiva promoción.

#### **Medidas**

La medida del volante es: formato un una cuarta parte blanco y negro

- Ancho: 7 cm
- Largo: 10 cm

#### **Responsable**

Trabajadores en turno rotativo

#### **Alcance**

Esta estrategia tendrá un alcance en el segmento global del parque automotor de la ciudad de Riobamba.

## Periodicidad

Hasta agotar stock

## Política de funcionamiento

- Se manejará una promoción con el objetivo a atraer al cliente.
- La promoción se realizara en lugares aledaños a la empresa con el objetivo de captar clientes y fidelizar

**Figura 10. Diseño de Promoción Parte 1**



Fuente: Lubricentro “Los Pinos”  
Elaborado por: Franklin Parra

**Figura 11. Diseño de Promoción Parte2**



Fuente: Lubricentro “Los Pinos”  
Elaborado por: Franklin Parra



### 1.3.3. Publicidad Mediante Control de Cambios de Aceite

Los controles de cambio de aceite será una estrategia visual ya que todo conductor al verificar su recorrido vera como primera alternativa Lubricentro, ya que son diseñados con los colores y logotipo de la empresa.

#### Medidas

La medida de los dípticos realizado son:

- Ancho: 200 mm (cada cara del díptico 100 mm)
- Largo: 210 mm

Figura 12. Diseño Frontal del Control de Cambio de Aceite



Fuente: Lubricentro "Los Pinos"  
Elaborado por: Franklin Parra

**Figura 13. Diseño Posterior del Control de Cambio de Aceite**

FECHA: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Kms.

LUBRICANTE UTILIZADO

\_\_\_\_\_

DESCRIPCIÓN:	CAMBIO:
Aceite Motor	_____
Caja de Cambios	_____
Diferencial	_____
Filtro de Aceite	_____
Filtro de Aire	_____
Filtro de Gasolina	_____

PRÓXIMO MANTENIMIENTO

\_\_\_\_\_ Kms.

LUBRICENTRO  
LOS PINOS

Fuente: Lubricentro “Los Pinos”  
Elaborado por: Franklin Parra

### **Responsable**

Encargado de cambio de aceite

### **Alcance**

Esta estrategia tendrá un alcance todo vehículo que realizo su cambio de aceite

### **Periodicidad**

Constantemente

### **Política de funcionamiento**

- Se manejará la misma identidad de la empresa en relación a los colores y logo.
- Se intentara posicionar su logotipo en la mente del consumidor.

#### 1.3.4. Carta Propuesta de Servicios

Se entregó a varias cooperativas de transportes así como entidades públicas y privadas detallando cada uno de nuestros servicios al igual que el precio correspondiente

(Anexo 1)

#### 1.3.5. Costo de aplicación

**Cuadro N°. 4. Costo de la Aplicación**

<b>IMPLEMENTACIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR x UNIDAD</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
Facebook, YouTube,	1	\$ 10,00	\$ 10,00
Tarjetas de promoción	300	\$ 0,15	\$ 45,00
Tarjetas de control de Aceite	500	\$ 0,16	\$ 80,00
<b>Total</b>			<b>\$ 205,00</b>

Fuente: Lubricentro "Los Pinos"  
Elaborado por: Franklin Parra

## **1.4. SITUACIÓN FINANCIERA Y PROYECCION DE DATOS**

Al realizar el análisis de la situación real de la empresa y una vez realizado y ejecutado el plan de negocios podemos proyectar ciertos datos que permitirá conocer cómo se podría llevar una situación durante los meses inmediatos continuando con el plan cada mes esperando los resultados proyectados.

### **1.4.1. Inversión**

Valor actual que posee la empresa en la actualidad

#### **Cuadro N°. 5. Presupuesto Inicial**

<b>PRESUPUESTO INICIAL DE INVERSION</b>	
<b>INVENTARIO</b>	\$ 3000.00
<b>PLANTA Y EQUIPO</b>	\$7000.00
<b>PATENTE</b>	\$40.00
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	\$1000.00
<b>PERSONAL</b>	\$1648.00
<b>PUBLICIDAD</b>	\$300.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$12988.00</b>

Fuente: Lubricentro los Pinos  
Elaborado por: Franklin Parra

### 1.4.2. Costos

Valor fijo que necesita Lubricentro para desarrollar sus actividades diarias

**Cuadro N°. 6. Presupuesto de Costos**

PRESUPUESTO DE COSTOS													
KIT DE LIMPIEZA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
<b>COSTO</b>	\$140.00	\$140.00	\$140.00	\$140.00	\$140.00	\$140.00	\$140.00	\$140.00	\$140.00	\$140.00	\$140.00	\$140.00	<b>1680</b>

Fuente: Lubricentro los Pinos  
Elaborado por: Franklin Parra

### 1.4.3. Ingresos

Valores que ingresan por motivo del servicio de lavada y cambio de aceite

**Cuadro N°. 7. Presupuesto de Ingresos**

<b>PRESUPUESTO DE INGRESOS</b>													
	<b>ENERO</b>	<b>FEBRERO</b>	<b>MARZO</b>	<b>ABRIL</b>	<b>MAYO</b>	<b>JUNIO</b>	<b>JULIO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>OCTUBRE</b>	<b>NOVIEMBRE</b>	<b>DICIEMBRE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>LAVADAS</b>	80	85	90	95	100	105	110	115	120	125	130	135	1290
<b>COSTO DE LAVADA</b>	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
<b>CAMBIO DE ACEITE</b>	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	426
<b>COSTO DE CAMBIO DE ACEITE</b>	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
<b>TOTAL DE INGRESO</b>	<b>1640</b>	<b>1718</b>	<b>1796</b>	<b>1874</b>	<b>1952</b>	<b>2030</b>	<b>2108</b>	<b>2186</b>	<b>2264</b>	<b>2342</b>	<b>2420</b>	<b>2498</b>	<b>24828</b>

Fuente: Lubricentro los Pinos  
Elaborado por: Franklin Parra

#### 1.4.4. Gastos administrativos

**Cuadro N°. 8. Gastos Administrativos**

<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>COSTO MES</b>	<b>ENERO</b>	<b>FEBRERO</b>	<b>MARZO</b>	<b>ABRIL</b>	<b>MAYO</b>	<b>JUNIO</b>	<b>JULIO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>OCTUBRE</b>	<b>NOVIEMBRE</b>	<b>DICIEMBRE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>TELEFONO</b>	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 240,00
<b>PUBLICIDAD</b>	\$ 50,00	\$ 50,00			\$ 50,00			\$ 50,00			\$ 50,00			\$ 200,00
<b>PROVEEDORES</b>	\$ 500,00	\$ 500,00	\$ 520,00	\$ 540,00	\$ 560,00	\$ 580,00	\$ 600,00	\$ 620,00	\$ 640,00	\$ 660,00	\$ 680,00	\$ 700,00	\$ 720,00	\$ 7.320,00
<b>PAGO DE PRESTAMOS</b>	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 400,00
<b>TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>		\$ 770,00	\$ 740,00	\$ 760,00	\$ 830,00	\$ 800,00	\$ 820,00	\$ 890,00	\$ 860,00	\$ 880,00	\$ 950,00	\$ 920,00	\$ 940,00	\$ 10.160,00

Fuente: Lubricentro los Pinos  
Elaborado por: Franklin Parra

Gastos que resultaran del giro de la empresa de mucha importancia para el crecimiento del mismo.

### 1.4.5. Estado de Resultados proyectados

**Cuadro N°. 9. Estado de Resultados proyectados a 1 año**

ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO A UN AÑO													
	ENERO	FEBREO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
<b>INGRESOS</b>	\$ 3.288,00	\$ 2.832,86	\$ 2.485,72	\$ 2.196,58	\$ 1.952,00	\$ 1.778,86	\$ 2.108,00	\$ 2.186,00	\$ 2.264,00	\$ 2.342,00	\$ 2.420,00	\$ 2.498,00	\$ 28.352,02
<b>(-) COSTOS INDIRECTOS</b>	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
<b>MARGEN BRUTO</b>	\$ 3.288,00	\$ 2.832,86	\$ 2.485,72	\$ 2.196,58	\$ 1.952,00	\$ 1.778,86	\$ 2.108,00	\$ 2.186,00	\$ 2.264,00	\$ 2.342,00	\$ 2.420,00	\$ 2.498,00	\$ 28.352,02
<b>GASTOS OPERACIONALES</b>													
<b>GASTOS PERSONAL</b>	\$ 1.403,14	\$ 1.403,14	\$ 1.403,14	\$ 1.403,14	\$ 1.403,14	\$ 1.403,14	\$ 1.403,14	\$ 1.403,14	\$ 1.403,14	\$ 1.403,14	\$ 1.403,14	\$ 1.403,14	\$ 16.837,68
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	\$ 770,00	\$ 740,00	\$ 760,00	\$ 830,00	\$ 800,00	\$ 820,00	\$ 890,00	\$ 860,00	\$ 880,00	\$ 950,00	\$ 920,00	\$ 940,00	\$ 10.160,00
<b>TOTAL DE GASTOS OPERACIONALES</b>	\$ 2.173,14	\$ 2.143,14	\$ 2.163,14	\$ 2.233,14	\$ 2.203,14	\$ 2.223,14	\$ 2.293,14	\$ 2.263,14	\$ 2.283,14	\$ 2.353,14	\$ 2.323,14	\$ 2.343,14	\$ 26.997,68
<b>MARGEN NETO</b>	\$ 1.114,86	\$ 689,72	\$ 322,58	-\$ 36,56	-\$ 251,14	-\$ 444,28	-\$ 185,14	-\$ 77,14	-\$ 19,14	-\$ 11,14	\$ 96,86	\$ 154,86	\$ 1.354,34

Fuente: Lubricentro los Pinos  
Elaborado por: Franklin Parra



### 1.4.6. Flujo de Caja actual y proyectado

**Cuadro N°. 10. Flujo de Caja Actual y Proyectado**

FLUJO DE CAJA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
SALDO INICIAL	\$ 12.988,00	\$ 12.314,86	\$ 11.749,72	\$ 11.242,58	\$ 10.743,44	\$ 10.352,30	\$ 10.019,16	\$ 9.694,02	\$ 9.476,88	\$ 9.317,74	\$ 9.166,60	\$ 9.123,46	\$ 12.988,00
INGRESOS													
	\$ 1.640,00	\$ 1.718,00	\$ 1.796,00	\$ 1.874,00	\$ 1.952,00	\$ 2.030,00	\$ 2.108,00	\$ 2.186,00	\$ 2.264,00	\$ 2.342,00	\$ 2.420,00	\$ 2.498,00	\$ 24.828,00
TOTAL DE INGRESOS	\$ 1.640,00	\$ 1.718,00	\$ 1.796,00	\$ 1.874,00	\$ 1.952,00	\$ 2.030,00	\$ 2.108,00	\$ 2.186,00	\$ 2.264,00	\$ 2.342,00	\$ 2.420,00	\$ 2.498,00	\$ 24.828,00
EGRESOS													
COSTOS DIRECTOS	\$ 140,00	\$ 140,00	\$ 140,00	\$ 140,00	\$ 140,00	\$ 140,00	\$ 140,00	\$ 140,00	\$ 140,00	\$ 140,00	\$ 140,00	\$ 140,00	\$ 1.680,00
GASTOS PERSONAL	\$ 1.403,14	\$ 1.403,14	\$ 1.403,14	\$ 1.403,14	\$ 1.403,14	\$ 1.403,14	\$ 1.403,14	\$ 1.403,14	\$ 1.403,14	\$ 1.403,14	\$ 1.403,14	\$ 1.403,14	\$ 16.837,68
GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$ 770,00	\$ 740,00	\$ 760,00	\$ 830,00	\$ 800,00	\$ 820,00	\$ 890,00	\$ 860,00	\$ 880,00	\$ 950,00	\$ 920,00	\$ 940,00	\$ 10.160,00
TOTAL DE EGRESOS	\$ 2.313,14	\$ 2.283,14	\$ 2.303,14	\$ 2.373,14	\$ 2.343,14	\$ 2.363,14	\$ 2.433,14	\$ 2.403,14	\$ 2.423,14	\$ 2.493,14	\$ 2.463,14	\$ 2.483,14	\$ 28.677,68
SALDO FINAL DE CAJA	\$ 12.314,86	\$ 11.749,72	\$ 11.242,58	\$ 10.743,44	\$ 10.352,30	\$ 10.019,16	\$ 9.694,02	\$ 9.476,88	\$ 9.317,74	\$ 9.166,60	\$ 9.123,46	\$ 9.138,32	\$ 9.138,32

Fuente: Lubricentro los Pinos  
Elaborado por: Franklin Parra

#### 1.4.7. Resumen de la Evaluación

**Cuadro N°. 11. Resumen de la Evaluación**

<b>RESUMEN DE LA EVALUACION</b>		
<b>INGRESOS</b>	<b>24828</b>	
<b>COSTOS</b>	<b>1680</b>	
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>10160</b>	
<b>INVERSION</b>	<b>9138,12</b>	
<b>INGRESOS - GASTOS</b>	<b>24828-20978.12</b>	
<b>UTLIDAD</b>	<b>3849.88</b>	

Fuente: Lubricentro los Pinos  
Elaborado por: Franklin Parra

#### **COMENTARIO**

Podemos identificar que la utilidad que genera la empresa es satisfactoria en vista que se debe aprovechar el no pago de arriendo , siempre y cuando se mantenga el plan de negocios planteado, ya que los resultados son alentadores incrementando el número clientes como los ingresos económicos.

## **ANEXOS**

### **CARTA PROPUESTA DE SERVICIOS**

Riobamba, 18 de marzo 2016

**Sr. Pedro Montes.**

**SECRETARIO GENERAL DEL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE COLTA**

Presente.

Por medio de esta carta, le saludo cordialmente y me presento ante usted para exponerle los servicios de nuestra empresa. Lubricentro “Los Pinos” es una empresa especializada en el embellecimiento y lubricación de vehículos brindando un servicio de alta calidad, con experiencia en el sector, pero siempre capacitándonos y modernizándonos.

En la actualidad estamos en campaña promocional de nuestro productos, la cual ha sido muy bien aceptada por nuestros clientes. Así mismo, queremos aprovechar para manifestarle que estamos a su disposición para servirle. Por tal motivo, presentamos precios especiales para los autos de la escuela de conducción, y de igual forma para los colaboradores de su empresa.

En caso de que esté interesado en nuestros productos no dude en visitarnos y conocer personalmente nuestra empresa.

Sin otro particular, me despido de Usted no sin antes agradecerle por la atención brindada a esta carta.

Atentamente.

---

Ing. Silvia Villacres  
LUBRICENTRO “LOS PINOS”

## **LUBRICENTRO “LOS PINOS” EL MAS FINO SISTEMA DE EMBELLECIMIENTO Y LUBRICACION AUTOMOTRIZ**

En la actualidad la Administración está a cargo de la Ing. Silvia Villacrés como Gerente y del Sr. Victor Maggi como Administrador, cuenta con tres empleados lavadores, y un jefe de taller su capital hoy en día es un aproximado de \$13.000,00 y se encuentran implementando otras áreas en las que incluiría el área de lavado profundo, área de estacionamiento, y cafetería.

Al momento tiene convenios con destacadas empresas de la ciudad como Pollo Ejecutivo de la cual se deriva una compañía de vehículos, Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. Oscus, Telcom Comunicaciones, brindando servicios de lavado y lubricación así mismo cuenta con una extensa gama de clientes.

Se caracteriza fundamental mente por alta **CALIDAD DE SU SERVICIO**

### **MISIÓN**

Brindar un mantenimiento de lavado y lubricación a vehículos con una calidad de alta aceptación que permita satisfacer las necesidades de los clientes y además alcanzar mejores niveles socio- económicos con los proveedores.

### **VISIÓN**

Lubricentro “LOS PINOS” dentro del campo empresarial se orienta a posicionarse en el mercado y convertirse en el mejor centro de lavado y lubricación automotriz a través de un servicio completo y de calidad velando por los intereses de los clientes con una línea de servicios según las exigencias del mercado.

### **VALORES CORPORATIVOS**

## **RESPETO**

La base de todas las relaciones humanas es el respeto, como valor corporativo más importante, se encuentra inmerso en nuestra cultura organizacional; creando así un trato sincero y cálido con nuestros clientes y colaboradores. Creemos en la relaciones a largo plazo y hablamos con la verdad.

## **EXPERIENCIA**

Contamos con un equipo interdisciplinar de trayectoria en el sector de soluciones de mantenimiento automotriz, lo que nos permite estar en continuo desarrollo de productos y servicios ajustados a las necesidades de cada persona.

## **SERVICIO**

En Lubricentro “Los Pinos”, nuestros clientes son lo primero, por eso nos esforzamos día a día para mantener una alta cultura de servicio en toda la empresa, ofreciendo así atención de la mejor calidad. Contamos con personal apto y capacitado que nos permiten brindar atención oportuna.

## **UBICACIÓN**

Lubricentro “Los Pinos” se encuentra ubicada en el centro de la ciudad de Riobamba siendo así una ventaja para nuestra empresa ya que a los alrededores nos encontramos con diferentes negocios, entidades bancarias, clínicas de salud, patios de carros, etc. Así también se encuentra en un barrio residencial con gente de una condición económica solvente por lo que existe un gran mercado automotor.



**DETALLE DE SERVICIOS Y DE PRECIOS ESPECIALES PARA SU EMPRESA**

**CAMBIOS DE ACEITE:** Disponemos de las marcas Kendall.

<b>Cambio Aceite</b>	<b>Costo total</b>	<b>Cortesía</b>
Galón + filtro 10w30	26,00\$	Lavado del vehículo
Litro 10w30	6,00 \$	
Galón + filtro 20w50	26,00\$	Lavado del vehículo
Litro 20w50	6,00\$	
Galón + filtro 15w40	26,00\$	Lavado del vehículo
Litro 15w40	6,00\$	

**BAÑO DE ESPUMA:** Somos pioneros y únicos en el mercado de Riobamba que ofrece este servicio el que lo hacemos con Shampoo especial para la carrocería del vehículo el cual contiene entre otras cosas cera dando un brillo especial al vehículo lo que evita rayones en la pintura y conservar el brillo de la misma.



**LAVADA COMPLETA:** Con bombas de alta presión a 2700 Psi, para la carrocería, desprendiendo cualquier tipo de suciedad adherida, evitando que la tierra raye la pintura del vehículo, baño de espuma fregando la carrocería con microfibra, lavamos aros, lavamos la parte inferior del vehículo o chasis en camionetas, secado de la misma forma con microfibra, la limpieza interior del vehículo con aspiradoras, aplicación de silicona, ambientador y restaurador de neumáticos. El tiempo estimado de este servicio es 45 minutos.



**LAVADOS DE MOTOR A BAJA PRESIÓN:** Este servicio utiliza bombas a 1500 psi, previa aplicación de desengrasantes especiales para no dañar los cauchos y mangueras del motor. Revisión de niveles (refrigerantes, líquido de frenos, agua para batería, aceite motor, hidráulico y agua para lava-parabrisas) y filtros (combustible, aire).

Así mismo ofrecemos lavado en seco y pulverizamos con grafito.

**APLICACIÓN DE DUCHA GRAFITADA:** Se le aplica al vehículo el GRAFITO al chasis en especial al motor para evitar la corrosión, humecta todas las partes en caucho, evitando ruidos molestos al chasis, tijeras, cárter, motor, campanas, soportes, amortiguadores y terminales del vehículo. El tiempo estimado para este servicio es de 10 a 15 minutos.



**LAVADA EXPRESS:** Lavado del chasis del vehículo con una bomba a 2700 psi,

