



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN EMPRESARIAL
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL

“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA PARA CAR WASH HOME”

MEMORIA PARA OPTAR AL TÍTULO DE
INGENIERA DE EJECUCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORAS: ESPINOZA HERRERA, PAMELA
NOVOA QUEZADA, CAROLINA
SEPÚLVEDA TORRES, ALEJANDRA

Profesor Guía: Cortez Bazo, Enzo Benjamín

LOS ÁNGELES 2018

Contenido

DEDICATORIAS	3
RESUMEN EJECUTIVO	6
CAPITULO I: ANTECEDENTES Y DEFINICION DEL NEGOCIO	7
1.1- ANTECEDENTES DEL PROYECTO.....	7
1.2- DATOS ECONÓMICOS.....	9
CAPITULO II: ANÁLISIS DEL SECTOR INDUSTRIAL	10
2.1- ANÁLISIS DEL SECTOR INDUSTRIAL	10
CAPITULO III: ANÁLISIS OA	13
CAPITULO IV: MERCADO META	14
4.1- ANÁLISIS DEL MACROENTORNO.....	14
4.2- ANÁLISIS DEL MICROENTORNO.....	23
CAPITULO V: ESTUDIO DEL MERCADO OBJETIVO	24
5.1- ESTUDIO DEL MERCADO OBJETIVO.....	24
5.2- ESTIMACIÓN Y PROYECCIÓN DE LA DEMANDA.....	28
CAPITULO VI: ESTUDIO TÉCNICO	32
6.1- LOCALIZACIÓN.....	32
6.2- DEFINICIÓN DE LOS PRODUCTOS	34
6.3- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO	36
6.4- COSTO DE PRODUCCIÓN.....	39
6.5- COSTO DEL SERVICIO.....	40
CAPITULO VII: ESTUDIO LEGAL	43
CAPITULO VIII: ESTUDIO ORGANIZACIONAL	48
8.1- MISIÓN.....	48
8.2- VISIÓN.....	48
8.3- OBJETIVOS	48
8.4- COSTO DE LA ADMINISTRACIÓN	49
8.5- DESCRIPCIÓN DE CARGOS.....	50
8.6- ORGANIGRAMA.....	52
CAPITULO IX: ESTUDIO ECONÓMICO Y FINANCIERO	53
9.1.-TABLA DE INVERSIÓN POR AÑO.....	53
9.2- DEPRECIACIÓN Y VALOR LIBRO.....	53
9.3- PROYECCIÓN DE GASTOS.....	54
9.4- COSTO DEL CAPITAL.....	54
9.5- FLUJOS DE CAJA	55
CONCLUSIONES	58
ANEXO N° 1	58
ANEXO N° 2	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	66

DEDICATORIAS

Quiero dedicarle este seminario, primeramente a Dios, por entregarme la vida y las herramientas necesarias, que hicieron posible concretar este objetivo.

A mis padres por estar siempre apoyándome, con su esfuerzo y amor incondicional.

A mis compañeras de seminario, Alejandra Sepúlveda y Carolina Novoa, por estar siempre ahí cuando las necesité.

Gracias a la vida, por la oportunidad de terminar una etapa importante, que sin duda, me harán sentir realizada académicamente y profesionalmente.

Pamela Espinoza Herrera.

Quisiera dedicar este seminario, fruto de esfuerzo y dedicación a Dios por darme la fuerza para seguir adelante, cumpliendo mis objetivos y metas, por poner este año a una persona en mi camino que día a día me daba una palabra de aliento, un ¡vamos, ánimo queda menos! y por su apoyo incondicional.

A mi familia, padre, madre, hermana y sobrino que con su dulzura y alegría diaria me recargaba de energías.

A mis amigas por su comprensión y tiempo a la hora de escucharme y alentarme.

A mi lugar de trabajo, jefes y colegas, por el apoyo constante y por darme todas las facilidades para salir adelante.

Para Alejandra y Pamela, mis compañeras y amigas de Universidad, por su perseverancia, optimismo y compromiso con este seminario. Por formar parte de mi éxito profesional, muchas gracias.

Carolina Novoa Quezada.

Para mi hija que en medio de este proceso ha venido a mi vida y me ha dado la fuerza y el ánimo para concluir esta etapa académica.

Para el amor de mi vida y padre de mi hija por su apoyo incondicional, alentándome y enseñándome cada día a ser mejor.

Para mi madre mi motor fundamental, que estoy muy agradecida de tenerla a mi lado. Mi padre que aunque ya no está con nosotros se que estaría muy orgulloso.

Para mi hermana, cuñado y sobrinas por apoyarme y acompañarme en este proceso.

Para mis compañeras Pamela y Carolina que han tenido muy buenas voluntades, aparte de ser amigas y confidentes.

¡Gracias Totales!

Alejandra Sepúlveda Torres.

RESUMEN EJECUTIVO

Nuestro objetivo principal es evaluar la factibilidad económica y financiera de un servicio de lavado de vehículos a domicilio, para ello aplicaremos los conocimientos adquiridos de nuestra carrera de Ingeniera. Esto nos permite ganar experiencia para analizar futuros proyectos similares.

Para ello nos enfocaremos en la idea de un Servicio de lavado de autos a domicilio con productos ecológicos, cuyo nombre será “Car Wash Home”, ubicado en la ciudad de Los Ángeles. Esta idea nace como una solución a los problemas que existen para las familias y empresas que operan y viven en la ciudad. Los mismos que son faltos de tiempo, seguridad y alternativas de servicios que sean más ecológicas.

Dentro del área que se encuentra el mercado objetivo, no existe una competencia que esté fuertemente posicionada, ni destacada, ya que la mayoría de las empresas que ofrecen servicios similares, no han podido eliminar el problema de la escasez de tiempo que tienen los clientes.

En la actualidad Los Ángeles tuvo un importante crecimiento automotriz, un 3% lo que equivale a 2.233 vehículos más dentro del periodo 2016 a 2017, la cual dentro de la provincia es donde se concentra la mayor cantidad del total.

Dado a lo anterior, se comenzó por definir y contextualizar la empresa mediante su misión, visión y objetivos. Posteriormente se realizó un estudio de mercado con una encuesta cerrada para obtener información específica, el cual nos indica que efectivamente el proyecto es viable y hay aceptación por parte del mercado objetivo.

Se realizó el estudio del sector industrial, técnico, se diseñó un plan de operaciones con el respectivo estudio legal y organizacional, el personal de operaciones es de tres operarios, quienes brindaran el servicio estando en contacto directo con el cliente.

La rentabilidad esperada del proyecto en un análisis de cinco años es del 160%, el valor neto presente es de \$ 206.238.192, la inversión sería recuperada en 1 año y dos meses.

CAPITULO I: ANTECEDENTES Y DEFINICION DEL NEGOCIO

1.1- ANTECEDENTES DEL PROYECTO

De acuerdo al informe del Parque de Vehículos en circulación que elabora el Instituto Nacional, con datos actualizados a septiembre del 2017, revela que la Provincia del Bío Bío presentó un crecimiento anual en 5,3%, lo que equivale a unas 5.361 unidades adicionales, por año.

La ciudad de Los Ángeles, tuvo un incremento del 3%, lo que equivale a 2.233 vehículos más. Es aquí donde se concentra la mayor cantidad del total Provincial con un poco más del 50% de los automóviles, donde los que se presentan en mayor cantidad son autos, camionetas y motos, totalizando un conjunto de 55.669 vehículos en circulación.

Por lo detallado anteriormente, se determina un elevado crecimiento automotriz en la provincia del Bío Bío, motivo por el cual también se ha incrementado la necesidad de cuidar y dar mantenimientos a dichos vehículos, sin embargo, las personas que tienen auto, no cuentan con el tiempo suficiente para dedicarle a la limpieza, por lo cual deben llevarlo a un lugar especializado y esperar demasiado para que su auto esté listo.

Esta idea de negocio surge identificando la necesidad insatisfecha para lavados de automóviles; por una parte, las constantes filas y extensos tiempos de espera en el servicio de lavado de automóviles, debido al gran parque automotriz de Los Ángeles, el cual hace que estos servicios sean muy mal percibidos en cuanto a rapidez y calidad. El servicio estará enfocado a personas de 18 a 60 años que cuentan con poco tiempo para dedicarle a la limpieza de sus vehículos, con poder adquisitivo.

Los lugares con los que cuenta la ciudad de Los Ángeles, para el lavado de vehículos, es reducida, no cubren toda la demanda que hay de vehículos en la ciudad, además, el servicio, se hace en forma manual, automatizada o semiautomatizada, lo que causa un gran impacto ambiental, además de un consumo de agua muy elevado. Motivo por el cual consideramos que es factible realizar un proyecto de esta envergadura, que logre satisfacer la necesidad tanto del cliente como del medio ambiente.

Car wash Home, será una empresa ubicada en la ciudad de Los Ángeles, que se caracterizará por entregar, un servicio de lavado de vehículos con productos biodegradables, a domicilio. Este servicio apunta a satisfacer, las necesidades tanto del cliente, en cuánto a rapidez, comodidad y calidad en la atención del servicio, así como también, cuidado con el medio ambiente, ocupando productos, que logren descomponerse en un periodo de tiempo relativamente corto, utilizando agua, solamente para diluir los productos, evitando así, desperdiciar, un recurso, hoy escaso.

El lavado de vehículos también se podría extender hasta lugares de trabajo o donde tenga el automóvil, lo que sea más cómodo para los futuros usuarios.

Tendría diferentes tipos de Lavado; lavado exterior, lavado interior, lavado completo, limpieza de tapicería. Los productos de lavado sin agua son desarrollados con tecnología eco-ambiental de última generación, simultáneamente se aplicará una capa de cera natural protectora.

A pesar que en la ciudad, existen varios locales de lavados de autos, no creemos que sean competencia, ya que nos diferenciaremos en ser la primera empresa que ofrece el servicio a domicilio.

Esperamos que nuestros servicios, alcance un total posicionamiento, ya que es un servicio innovador y eficiente, enfocado para las personas que son responsables del lavado de su vehículo.

En cuanto a la publicidad que se realizará, estará dirigida a todos los clientes potenciales, personas mayores de 18 años, que posean vehículos, se dará a conocer a través de redes sociales.

El objetivo principal de este proyecto es evaluar la factibilidad económica y financiera de crear un servicio de lavado ecológico de vehículos a domicilio “Car Wash Home”, en la ciudad de los Ángeles.

1.2- DATOS ECONÓMICOS

El Parque automotor se septuplica en 15 años en Chile: llega hasta los 7,3 millones de vehículos, sólo entre 2010 y 2015 la cifra creció 41%.

Las cifras son elocuentes: si en el año 2000 habían 1.314.129 de vehículos inscritos, para fines de 2015 el número había llegado hasta las 7.314.305 unidades. Ahora bien, si sólo se considera desde 2010 hasta el año pasado, el alza del parque automotor en el país creció 41%, según datos del Registro Civil. De acuerdo a las estadísticas, el año pasado el parque automotor aumentó en 372.196 unidades, eso significó un 5,36% de aumento en relación a 2014.

En el año 2016, el parque vehicular en la Región del Biobío alcanzó a 538.580 unidades, presentando un crecimiento de 5,2%, equivalente a 26.473 unidades más en la comparación anual.

El 97,3% del total parque vehicular regional corresponde a vehículos motorizados (524.299 unidades), mientras que el 2,7% restante a no motorizados (14.281 unidades).

Los vehículos motorizados han presentado un aumento de 5,2%, equivalente a 25.714 unidades más y los vehículos no motorizados han crecido 5,6% con 759 unidades respecto al año anterior.

A nivel nacional, se estimó que el total de vehículos motorizados alcanzó a 4.853.413 unidades. Las regiones con mayor parque automotriz fueron: Región Metropolitana, con 1.939.751 vehículos (40,0% del total), seguida por la Región del Bío bío, con 524.299 unidades (10,8%), y la Región de Valparaíso, con 512.127 unidades (10,6%).

Los vehículos motorizados de la provincia del Bio Bio representan el 20,2% del total regional, registrando 105.986 unidades, cifra que experimentó un crecimiento anual de 5,3%, con 5.361 unidades adicionales.

El 89,6% del parque vehicular motorizado corresponde a vehículos particulares, totalizando 94.983 vehículos, alcanzando un aumento de 5,0%, al adicionar 4.540 unidades.

El transporte colectivo corresponde al 3,7% del parque vehicular motorizado de la provincia, registrando 3.952 unidades, y creció en 11,8% respecto al año anterior.

Los taxis fueron el medio de transporte colectivo con mayor número de permisos al totalizar 1.800 unidades, creciendo en 2,9%.

Chile ha sido una de las economías de más rápido crecimiento en Latinoamérica en la última década. El Fondo Monetario Internacional (FMI) aumentó la estimación de crecimiento para Chile, dejando la proyección en 2,5 por ciento para el 2018. Por lo que nos indica que habrá mayor incremento de consumo de parte de los individuos.

La cifra es gracias a una mayor confianza, precios del cobre más altos y los recortes de las tasas de interés de los últimos meses.

Eso sí, tras la presentación del Presupuesto 2018, el organismo espera que en nuestro país siga subiendo el déficit fiscal durante el próximo año, estimando que cierre este 2017 con un saldo negativo equivalente al 2,3 por ciento del PIB y al 2,8 por ciento del producto en el 2018.

La demanda del uso de productos amigable con el medio ambiente para el servicio de lavado de automóvil está latente según un estudio de la Universidad Andrés Bello (UNAB) realizado por el Centro de Investigación para la Sustentabilidad de la Facultad de Ecología y Recursos Naturales y Estudios Cuantitativos UNAB, de la Facultad de Ciencias Exactas.

Esta expone que los chilenos están dispuestos a pagar más, a la hora de comprar un producto más ecológico o “amigable con el medio ambiente”. El porcentaje de aceptación frente a la pregunta fue de un 54%. Del total, el 51% pagaría hasta un 51% más. Le sigue un 26% que invertiría entre un 11% y 30% más.

CAPITULO II: ANÁLISIS DEL SECTOR INDUSTRIAL

2.1- ANÁLISIS DEL SECTOR INDUSTRIAL

a) Barreras de Entradas

Se estima que esta amenaza es de nivel MEDIO, pues se observa una cantidad media de empresas que ofrecen lavados de automóviles en distintos sectores de la ciudad, pero ninguno de ellos es a domicilio y con productos ecológicos, por lo que una de las principales barreras de entrada será la forma en que se desarrolla el trabajo, sumado a la calidad del servicio entregado a los usuarios, lo que se debe cerrar con un precio acorde al nivel del servicio.

Según investigación realizada en terreno, no existen diferencias significativas en los servicios ofrecidos por empresas de este rubro, por lo tanto, no hay una diferenciación que cree ventajas ni dificulte el ingreso de un nuevo participante. No se requiere de una alta inversión de capital para acceder a este negocio.

Finalmente, no se observa que exista en el mercado nacional, una asociación o conglomerado de empresas de Car Wash, por lo que claramente la posibilidad de actuar concertadamente para tomar represalias contra el nuevo participante es BAJA.

b) Rivalidad entre los competidores

La rivalidad es BAJA, pues hasta el momento no se ha logrado identificar competidores que entreguen el mismo servicio, que se pretende ofrecer, la gran mayoría de lavados existentes actualmente son informales. (Como cuidadores de autos en las oficinas)

c) Barreras de Salida

Son media BAJA, porque la inversión para este tipo de negocio es relativamente bajas, no tiene restricciones sociales, emocionales, ni gubernamentales para cerrar el negocio, ni especialización de activos, porque las maquinarias y productos son vendibles en el mercado.

d) El Poder de Negociación de los Clientes

El cliente potencial, es la persona que requiere lavar su vehículo, cuyo poder es relativamente BAJO, pues se ofrece un servicio a precio de mercado, sumado a la ventaja de contar con el servicio en su hogar y en su lugar de trabajo, evitando que pierda tiempo en traslados y esperas.

e) Poder de negociación de los Proveedores

Esta fuerza está en directa relación con la especialización de la técnica de lavado que se emplee, es decir, si es necesario ocupar equipos, maquinarias e insumos muy específicos. En nuestro caso, esto no ocurre por lo que este aspecto se define con un nivel BAJO.

En el caso del negocio Car Wash Home, el principal recurso que se requerirá de parte de proveedores serán los insumos (shampoos y líquidos de lavado) que se comercializan a nivel nacional, como también es posible importarlos. Actualmente, los proveedores nacionales de insumos no se encuentran agrupados y los precios de sus productos son competitivos, por lo que su poder es BAJO.

f) Amenaza de Productos Sustitutos

Claramente los productos o servicios sustitutos en este caso, son lavar el auto uno mismo o llevarlo a un local de lavado, con el costo del tiempo involucrado para el cliente, sumado a que en muchos casos estos locales pueden estar fuera de la ruta habitual, por lo que la amenaza de esta fuerza es en general BAJA, dado que la comodidad de no tener que trasladarse ni esperar atención es un factor relevante que los clientes no cederán tan fácilmente.

El ahorro de lavar el auto en la calle en un servicio informal, presenta costos que muy pocos usuarios están dispuestos a asumir, dado que no hay garantía frente a daños en el vehículo, como también la disposición a dejar el auto abierto para una limpieza interior es mínima, ya que prácticamente nadie entregaría las llaves de su vehículo o bien lo dejaría abierto.

Resumen Análisis Sector Industrial

El nivel de Barreras de entrada es medio, dado que existen negocios de similares características y también servicios informales, la rivalidad con los competidores es baja, debido a que no existe lavado de vehículos a domicilio con productos biodegradables, en la ciudad. Las barreras de salidas son bajas, ya que no existe mayores complicaciones para retirarse de este sector. El poder de negociación de los clientes es bajo, debido a que se ofrece un precio mercado justo, El poder de negociación de los proveedores es bajo, considerando la tecnología y materiales a utilizar, son de fácil acceso. La amenaza de productos sustitutos es baja, donde no hay más opciones de lavarlo en el hogar o llevarlo a un lugar establecido.

En resumen, se puede mencionar que el nivel de competencia en la industria de Cars Wash Home es Media baja, dado que es un negocio innovador y único en la ciudad.

CAPITULO III: ANÁLISIS OA

Esta es una herramienta de estudio que indica la situación externa de la empresa, este análisis externo permite fijar las oportunidades y amenazas que el contexto puede presentarle a la organización.

Realizar un análisis externo tiene como objetivo detectar oportunidades que podrían beneficiar a la empresa, y amenazas que podrían perjudicarla, y así formular estrategias que le permitan aprovechar las oportunidades, y estrategias que le permitan eludir las amenazas o, en todo caso, reducir sus efectos. El proceso para determinar esas oportunidades y amenazas se realiza estableciendo los principales hechos del ambiente que tiene o podrían tener alguna relación con la empresa. A continuación se presenta el análisis externo de Carwash Home.

3.1- Análisis O A

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Parque automotriz en crecimiento. ➤ Variedad de proveedores. ➤ Facilidades para la adquisición de un vehículo. ➤ Crecimiento de estacionamientos en la ciudad. ➤ Cultura de cuidado automotriz en crecimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Servicio entregado informalmente. ➤ Clima en malas condiciones para entregar servicio (invierno).

CAPITULO IV: MERCADO META

4.1- ANÁLISIS DEL MACROENTORNO

a) Aspecto Político

Chile se ha visto envuelto por escándalos de corrupción relacionados con la financiación ilegal de las campañas electorales. El índice de popularidad de la presidenta Michelle Bachelet es muy bajo (menos del 15% en 2016). En octubre de 2016 la coalición gobernante de centro izquierda sufrió una derrota en las elecciones municipales que presagia unas elecciones presidenciales para finales de 2017, además de la descomposición político, que ha tenido el partido centroizquierda, donde hay tres candidatos con probabilidades de sacar más de 10,0% cada uno.

Se han producido protestas masivas contra las reformas laborales, educativas y de las pensiones. Michelle Bachelet fue elegida por su promesa para reformar la constitución y el sistema fiscal. En 2016 la inflación se redujo ligeramente al 3,9%, pero la caída de los precios del cobre afectó profundamente al sector minero. Por otro lado, el gobierno está intentando limitar los gastos, aunque el gasto social es una de sus prioridades y lo sigue siendo. El gasto familiar fue muy dinámico en 2016, pero el déficit público se agravó por la merma de los ingresos mineros. Para 2017 se esperan beneficios por la recuperación del precio del cobre, aunque ha disminuido la demanda de China, su mayor cliente.

El resultado electoral es una variable crítica al momento de evaluar decisiones de inversión. Tanto es así, que el principal tema de interés en el área de asesorías económicas, a lo largo de los últimos meses, es el tema político y los escenarios más probables para el desenlace electoral de noviembre próximo

El entrampamiento de las expectativas y la inversión, entonces, guarda en parte relación con la prudencia de los empresarios, esperar el nuevo cuadro político y la factibilidad de enmendar las reformas mal hechas, particularmente la tributaria y la laboral, antes de tomar decisiones de inversión. Un hecho a destacar es que los empresarios, los tres poderes del Estado (Presidencia, Parlamentarios, Jueces) y la Televisión son las instituciones con los niveles más bajos de confianza y la más alta percepción de poder/influencia en la sociedad. A su vez, los Ciudadanos y las Redes Sociales son las únicas instituciones que han ganado confianza y poder en los últimos 10 años. Esto según una encuesta Cadem de diciembre de 2015.

Tasas de impuestos: En Chile existen fundamentalmente dos tipos de gravámenes: Los Impuestos Directos e Indirectos.

Los Impuestos Directos son aquellos que se imponen directamente a individuos o a empresas, como los impuestos sobre la renta, entre otros. Dentro de estos se destaca el Impuesto de Primera Categoría, el cual grava las rentas provenientes del capital, entre otras, por las empresas comerciales, industriales, mineras, servicios, etc.

Impuestos Indirectos que se imponen sobre determinados bienes y, por lo tanto, solo indirectamente sobre los individuos y comprenden los impuestos sobre las ventas (IVA) y los impuestos sobre la propiedad, el alcohol, cigarrillos, las importaciones y la gasolina. Aquí se destaca el Impuesto a las Ventas y Servicios que grava la venta de bienes y prestaciones de servicios que define la ley del ramo, efectuadas entre otras, por las empresas comerciales, industriales, mineras, y de servicios, con una tasa del 19%. Este impuesto se aplica sobre la base imponible de ventas y servicios que establece la ley respectiva.

b) Aspecto Económico

El crecimiento económico de Chile en los últimos 5 años, ha sido cada vez menor, pasando del 5,8% en 2011 a un 1,6% en 2016, la expansión más baja desde el año 2009.

Existen dos grandes razones que explican nuestra desaceleración económica. En primer lugar, destaca el menor crecimiento que ha tenido el consumo privado y en segundo lugar la contracción de la inversión privada, esto debido al precio del cobre que ha seguido una tendencia a la baja desde julio de 2011, ha significado menor inversión de empresas y menor aumento del consumo privado, además, desde el 2014 se han comenzado a impulsar políticas reformistas que han reducido los incentivos a la inversión.

Los permisos de edificación siguen anotando una importante caída, tanto los referidos a la construcción habitacional como, también, lo que es más preocupante, los referidos a infraestructura productiva.

A pesar de la desaceleración económica, la tasa de desempleo se redujo ligeramente en 2016 (7.1%).

Los dos principales desafíos de la economía chilena a largo plazo serán la reducción de las desigualdades salariales y la dependencia del país de las exportaciones de cobre

La Región del Biobío En el trimestre abril-junio de 2017, presentó una disminución en su actividad de 0,7% respecto a igual período del año anterior. El comportamiento negativo que exhibió la actividad económica regional fue liderado por los sectores Construcción, Silvoagropecuario y Minería. En tanto, Industria Manufacturera, Transporte y Comunicaciones, Pesca, Comercio, Restaurantes y Hoteles, Propiedad de Vivienda y Servicios Sociales, Personales y Comunes fueron los principales sectores que incidieron positivamente en el desempeño del indicador. Asimismo, los sectores que presentaron crecimiento, pero en menor medida fueron: Electricidad, Gas y Agua y Servicios Financieros y Empresariales.

Políticas de innovación: Chile creó un Plan Nacional de Innovación (2014 a 2018), donde se declara a la innovación como un medio y proceso, ante la necesidad de desarrollo del país y como el motor de la transformación productiva. Aquí se indica que el Estado tiene el rol de facilitar, convencer y apalancar el esfuerzo privado, y proveer de una estrategia y orientación compartida con el mundo privado.

Dicho plan se hace cargo de lo anterior en torno a 4 ejes de acción, bajo una hoja de ruta:

1.-Democratizar las rutinas de innovación tanto en nuestras pequeñas y medianas empresas, sector público y en la sociedad.

- Fomento a la innovación empresarial
- innovación para un crecimiento inclusivo
- Ecosistema y cultura de emprendimiento e innovación

2. Contribuir a diversificar la matriz productiva.

- Programas Estratégicos de Especialización Inteligente
- Creación Fondo de Inversiones Estratégicas
- Fortalecimiento de la Oficina de Enlace Industrial al interior del Ministerio de Economía

3. Incrementar la producción de nuevo conocimiento (I+D) y la conexión de las empresas con la producción de dicho conocimiento, vía transferencia tecnológica (colaboración Universidad-Empresa)

- Incremento del financiamiento público a la I+D aplicada
- Plan nacional para transferencia tecnológica y del conocimiento

4. Fortalecer la institucionalidad de forma de potenciar el impacto de la acción pública así como la capacidad de realizar seguimiento y evaluación más efectiva de los recursos destinados a esta área.

Nuevo estatus legal del Consejo Nacional de Innovación para el Desarrollo (CNID) Creación de una Plataforma de Información del Sistema Nacional de Innovación

c) Aspecto Socio-cultural

Este proyecto está diseñado para implementarse en la ciudad de Los Ángeles, capital de la provincia del Bío Bío, según último censo (2012), la comuna aumentó su población en un 25% en los últimos 20 años, lo que la ubica como la segunda ciudad más poblada de la región del Bío Bío.

En el tema habitacional, hubo un aumento de un 50%, con respecto al censo de 1992, lo que confirma el alto crecimiento demográfico de la comuna y la buena oportunidad de proyecto y planes de negocio.

Tabla N° 1.

Territorio	Año 2002	Año 2015	Variación (%)
-------------------	-----------------	-----------------	----------------------

Comuna de Los Ángeles	166.556	194.870	17
Región del Biobío	1.861.562	2.114.286	13,58
País	15.116.435	18.006.407	19,12

Fuente: Censo de Población y Vivienda 2002 y Proyección de población 2015, INE.

Los Ángeles, es una ciudad en desarrollo. Hace 20 años atrás, solo existía una universidad y 2 institutos profesionales, mientras que en la actualidad existen 7 universidades y 12 institutos y centro de formación técnica.

Las personas que tienen vehículos, han adquirido la cultura de mantenerlos limpios, y por falta de tiempo optan por servicios cómodos, esperando que éste sea realizado con calidad y profesionalismo, y en un periodo reducido de tiempo.

Existe una tendencia hoy en día, en la cual las personas buscan disminuir sus desplazamientos lejos del hogar, a fin, de evitarse los problemas que esto significa, el trabajar desde casa es una evidencia de esta tendencia, haciendo que los servicios a domicilio sean más atractivos.

Estilos de vida de los chilenos piden una mejor sociedad, pero en el marco de otro tipo de valores, que parecen estar más vinculados con el bien común y el equilibrio.

d) Aspecto Tecnológico

El mercado hoy en día, ofrece equipamientos y productos que contribuirán en el proceso del lavado en lugares que no tengan mucho espacio, y sobre todo, sin residuos, para así lograr con menos esfuerzo y tiempo, un servicio eficiente.

El lavado de automóviles ha evolucionado enormemente con el paso de los años. Antiguamente, este tipo de lavado se efectuaba a mano o con mangueras de agua. La evolución ha llevado a trabajar en el ahorro de agua. Se ha pasado de realizar todo el proceso de lavado con un solo tipo de agua a tener la posibilidad de usar diferentes calidades de agua e incluso a no usarla (Servicio de Eco-Lavado en Seco). Actualmente la práctica totalidad de las instalaciones de lavado funcionan con al menos dos tipos de agua (red para la fase de lavado y desmineralizada para las fases de enjuague y encerado) pudiendo utilizarse en

otros casos agua descalcificada. Asimismo, debido a las exigencias medioambientales actuales, cada vez más se reutilizan parte de las aguas residuales depuradas como aguas recicladas en algunas fases del lavado, llegando a ahorrar de un 20 hasta un 75% del agua de consumo de estas instalaciones.

El servicio de lavado de autos ha evolucionado y en estos locales no solo se ofrece el lavado del vehículo, si no que se ofrecen todo tipo de tratamientos para cuidar la pintura, pulido de cristales, tratamientos para repeler el polvo, etc. Esta ampliación de servicios ha generado una evolución en este tipo de servicios, incluso ya no es raro que la gente busque este tipo de negocios como spa para automóviles.

Cada día este servicio se amolda a las necesidades del consumidor, e incluso ofrece atención a domicilio.

El mercado del lavado del auto innova desde productos fáciles de usar hasta pinturas que impiden que el vehículo se ensucie.

Además, tiene un punto ecológico, ya sea basado en el muy bajo consumo de agua (incluso sistemas en seco), reciclado del agua, etc. Además de la gran gama de productos de limpieza.

Los productos de limpieza que utilizan la nanotecnología actuando como repelente del agua, aceites, grasas y otras sustancias ofreciendo protección ante cualquier tipo de suciedad. Esto es posible gracias a las micropartículas que componen estos agentes limpiadores los cuales actúan como medida protectora y limpiadora.

Penetración de internet: este tema de todas maneras influye en la prestación del servicio.

e) Aspecto Ecológico

Para la ciudad de Los Ángeles, la contaminación del aire es considerado el principal problema ambiental, generada por el uso de leña, situación que si bien,

se da de manera estacionaria, se repite cada año, generando una preocupación en los Angelinos, lo cual, se ve reflejado en la calidad de vida, con efectos principalmente en la salud de las personas. El último informe emanado por el Ministerio del Medio Ambiente, muestra las diez ciudades del país que han aumentado sus niveles de contaminación por material particulado según el cual, Los Ángeles, aparece como la segunda ciudad de Los Ángeles, luego de Coyhaique, con los registros más altos de este tipo de contaminación y como la primera en la región del Bío Bío.

En la ciudad de Los Ángeles, existe otro episodio de contaminación de malos olores, provocados por los procesos productivos, de las Industrias insertas y aledaños a la comuna.

Otro tema medioambiental, que afecta a la ciudad de Los Ángeles, es la instalación de 3 piscicultura, generando graves efectos en el ecosistema de sus aguas, las cuales, dado a su actual estado de deterioro, no se puede utilizar para el consumo animal, riego, ni menos para actividades recreativas.

El agua es un recurso natural único y escaso, esencial para la vida e indispensable para el hombre. La calidad del agua tiene directa relación con la salud de las personas, su mal o indiscriminado uso puede provocar la contaminación del recurso con el consecuente deterioro de la calidad de los demás recursos naturales. Una de las metas ambientales de Chile es mejorar la calidad de sus aguas, los avances que hasta hoy se registran en protección del recurso hídrico, sitúan a nuestro país a la cabeza de Latinoamérica Chile es el único país en el mundo que cuenta con una Norma de Emisión para la Regulación de la Contaminación Lumínica (1998). Esta norma tiene por objetivo prevenir este problema en los cielos nocturnos de la II, III y IV regiones, de manera de proteger la calidad astronómica de la zona. Con esto se espera conservar la calidad actual de los cielos señalados y evitar el deterioro futuro.

Desde el año 2005, Chile cuenta con una Política de Gestión Integral de Residuos Sólidos cuyo Plan de Acción es implementado, evaluado y en su caso reformulado, por la Secretaría Ejecutiva Nacional de Residuos, entidad conformada por distintos organismos del Estado con competencias en la materia

f) Aspecto Legal

Reforma tributaria, donde sus principales modificaciones corresponden a:

Incentivos al ahorro y a la inversión, 1) El artículo 1° del proyecto de reforma tributaria se agrega un nuevo sistema de tributación semi integrado además del régimen integrado con atribución de rentas a los que cada contribuyente podrá optar libremente; 2) Se termina con el sistema del FUT a partir del 1° de enero de 2017 (año tributario 2018) con las modificaciones introducidas al artículo 1° del proyecto de ley; 3) Se incorporan las modificaciones para incentivar la inversión de empresas medianas que tengan ventas hasta 100.000 UF. Se incorporan restricciones y medidas de control para evitar que el incentivo se use para postergar los impuestos.

Empresas de menor tamaño, 1) En el caso de la Renta Presunta son 2 los aspectos más relevantes de las modificaciones que se incorporan al proyecto. Por una parte, se reducen los topes máximos de ventas anuales de cada sector y por otra parte, se perfeccionan e introducen en indicaciones 12 normas de control para evitar el abuso y la elusión tributaria. 2) Se introducen las modificaciones al proyecto que permiten crear un verdadero Estatuto MIPYME.

Impuestos Verdes, 1) Se sustituye el gravamen a los vehículos livianos diésel por otro impuesto correctivo que contempla dos factores críticos a gravar: el nivel de emisión de contaminantes locales (Óxidos de Nitrógeno, NOx) y el nivel de rendimiento de los vehículos. La propuesta considera grabar tanto el consumo de combustible en base al rendimiento urbano, así como las emisiones de gases nocivos de los vehículos livianos nuevos a gasolina o diésel, cumpliendo con las mejores prácticas internacionales. Junto con lo anterior, se considera un factor de proporcionalidad, para efectos de que vehículos de mayor valor tengan efectivamente un desincentivo en la medida que contaminen. Finalmente, se excluyen de este gravamen vehículos destinados a fines productivos, tales como, furgones, taxis y camionetas de contribuyentes de IVA. Este impuesto se introdujo gradualmente para iniciar su régimen a partir de este año 2017. El impuesto promedio como porcentaje de los precios de venta actuales de los vehículos será de 1,5% y en el caso particular de los automóviles cuyo precio no

supere los \$5.000.000.- ascenderá a \$1,26%, equivalente en pesos a \$52.819 que se pagarán por una sola vez al momento de la inscripción del vehículo en su primera compra.

El artículo 165 de la Ley de Tránsito N° 18.290 sobre el uso de las vías, en su punto 9, indica: "prohíbese efectuar trabajos de mecánica que no sean de emergencia y lavar vehículos". Acá, la ley sanciona ya sea a quien se encargue esta labor o al propietario de vehículo. Las multas van desde 1 UTM (\$37.794) a 5 UTM (\$188.970), pasando por la incautación de los elementos de limpieza a los aseadores de autos.

Decreto 609, que establece norma de emisión para la regulación de contaminantes asociados a las descargas de residuos industriales líquidos a sistemas de alcantarillado.

Decreto N° 47, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, que fija nuevo texto de la Ordenanza General de la Ley General de Urbanismo y Construcciones.

4.2.- ANÁLISIS DEL MICROENTORNO

La empresa que se estudia, pertenece a la industria de servicio automotriz y se identifican los siguientes elementos del microentorno.

a) CLIENTES

El servicio está orientado al lavado y limpieza de vehículos de transporte particular, y específicamente a personas de un rango de edad entre 18 a 60 años que poseen poder adquisitivo, y que tengan la necesidad de un servicio alternativo rápido y fácil acceso.

b) PROVEEDORES

La empresa brindará servicio de calidad con productos biodegradables, además con precios accesibles, por esta razón, se realizarán cotizaciones para elegir a

los mejores proveedores, que estén en un margen óptimo, de confiabilidad y buen precio.

Entre nuestros posibles proveedores podemos mencionar

- Insumos washmen
- Power full Chile
- Porocar
- Secowash

c) COMPETENCIA

El sector industrial de lavado de vehículos en la ciudad de Los Ángeles, cuenta con 7 competidores, del cual uno es de competencia directa, estos se dedican a la limpieza de vehículos, pero con sistemas automatizados.

RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN NEGOCIO	ACTIVIDAD
SERVIFASTER LTDA	TOMAS DE AQUINO 1787	LAVADO DE ALFOMBRA, TAPICES, SERVICIOS PUBLICOS Y CONSTRUCCION
SOC VERA Y VILCHE LTDA.	BAQUEDANO 121	AUTOSERVICIO LAVADO
ECO-CLEAN EIRL.	AV ERCILLA 273	LIMPIEZA Y LAVADO EN SECO
TORRES URBINA ROSA ALEJANDRA	JOSE M. INFANTE 663	LAVADO VEHICULOS CONFECCION DE MUEBLES CONSTRUCCION DE OBRAS MENORES
POL & CAR LTDA.	VALDIVIA 440 ESTACIONAMIENTO	SERVICIO LAVADO DE VEHÍCULOS
FULL KAR LTDA.	AV ERCILLA 213	LAVADO AUTOMATICO Y VENTA DE ACCESORIOS
AUTOM Y LAVADO DE VEHICULOS GAAM EIRL.	AV GABRIELA MISTRAL 1255 DEPTO.	LAVADO DE VEHÍCULOS

CAPITULO V: ESTUDIO DEL MERCADO OBJETIVO

5.1- ESTUDIO DEL MERCADO OBJETIVO

Para el análisis del mercado objetivo se realiza una encuesta, utilizando la herramienta google formularios, realizada a 245 personas, la cual arroja como resultado, lo siguiente:

Tabla N° 2

ITEM	PORCENTAJE
HOMBRES	45,5%
MUJERES	54,5%
EDAD	
18-30	47,5%
31-60	50,5%
RESIDE EN LA CIUDAD DE LOS ÁNGELES	84%
RENTA PROMEDIO	\$ 635.000
VEHÍCULOS QUE POSEE	1 VEHÍCULO 61%
CLIENTES DEL SERVICIO	95,6%

Del total de los encuestados el 32,7%, reside en Los Ángeles, en el sector norte de la ciudad. El 45,5% corresponde a hombres y el 54,5% a mujeres, estos se dividen en porcentajes iguales en cuanto a rango de edad, el promedio de renta de esta población equivale a \$ 635.000.

Uno de los datos más relevante de la encuesta señala que el 95.6% sería cliente de este servicio si estuviera establecido. La mayoría de los encuestados tiene un vehículo en el hogar

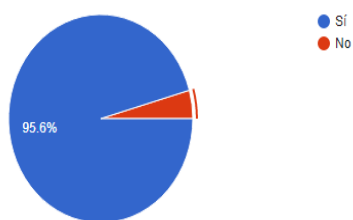
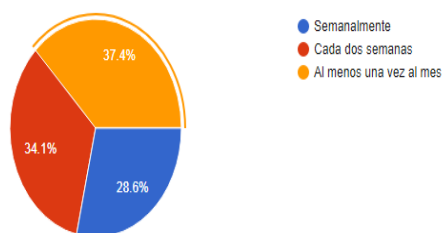


Tabla N° 3

ITEM	PORCENTAJE
UBICACIÓN	20,9
RAPIDEZ EN LA ATENCION	28.6%
PRECIO-CALIDAD	69,2%
SEGURIDAD EN EL SERVICIO	14,3%

Cuando se le consulta al individuo a cerca de los aspectos que más valora a la hora de lavar su vehículo, se distingue inmediatamente que las mayores opiniones se concentraron en precio-calidad, y rapidez en la atención, factores sobre los cuales, se basaron los objetivos estratégicos de este plan de negocio, incluso se consultó con qué frecuencia lava su vehículo, los resultados arrojan un porcentaje de 37,4% al menos una vez al mes, y en segundo lugar un 34,1% cada dos semanas.



Económicamente hablando, la encuesta reflejó que las personas estarían dispuestas a pagar por un lavado de vehículo completo entre \$ 4.000 y \$ 12.000, estos datos son de suma relevancia, ya que influyen a la hora de determinar el precio para este servicio.

b) Definición del Cliente Potencial

El mercado potencial está conformado por automóviles cuyos dueños sean, Hombres y Mujeres entre las edades de 18 a 60 años, con poder adquisitivo para pagar el servicio, que residan en Los Ángeles, y prefieran lavar sus automóviles en la comodidad de su hogar. Por lo general disponen de corto tiempo y pocos días durante el mes para dedicarlo al lavado de sus automóviles. Dentro de sus necesidades, se encuentra la búsqueda de un servicio que tenga relación precio-calidad, además que la rapidez de la atención sea eficiente, y donde no represente incomodidad referente a seguridad y tranquilidad. Estos clientes lavan sus vehículos con una frecuencia del 37,4% al menos una vez al mes y el 34,1% cada dos semanas, así como también entre las características que buscan esta la confianza, limpieza y el personal.

Fuentes de Información

Fuentes primarias

- Encuestas a los clientes potenciales. Antes de realizar las encuestas a los clientes potenciales, se hizo una muestra piloto de 20 encuestas, para así determinar el perfil de nuestro cliente potencial y la probabilidad de aceptación y rechazo del estudio. Luego de obtener la muestra representativa, llevamos a cabo las encuestas a los clientes potenciales con el objetivo de conocer sus preferencias al momento de adquirir el servicio de lavado de vehículos a domicilio.

Encuesta a los clientes potenciales, la cual indica el perfil del cliente y la probabilidad de aceptación y rechazo de nuestro estudio.

- Datos estadísticos del INE (Instituto Nacional de Estadística) Para llevar a cabo este Estudio, se utiliza datos estadísticos del INE como antecedentes de población en la ciudad de Los Ángeles y su proyección para el 2017.

- Datos estadísticos de AIM (Asociación Investigadores de Mercados) Los datos utilizados de la Asociación Investigadores de Mercados fueron los niveles socioeconómicos de Chile.

- Datos estadísticos de Municipalidad Los Ángeles.

La Metodología a emplear

Investigación cuantitativa

Con el objetivo de conocer, analizar las preferencias, opiniones y expectativas de los clientes, se aplicó encuestas a personas, para lo cual, mediante la aplicación de la fórmula probabilística para poblaciones finitas, se obtendrá una muestra representativa.

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

n = Tamaño de la muestra

z= Valor estadístico asociado a un nivel de confianza del 95%

p= Probabilidad de aceptación del estudio

q= Probabilidad de rechazo del estudio

N= Población

E= Margen de error 5%

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0,8 * 0,2 * 194.870}{(0.05)^2 - (194.870 - 1) + (1,96)^2 * 0,8 * 0,2}$$

n =	245
-----	-----

5.2- ESTIMACIÓN Y PROYECCIÓN DE LA DEMANDA

Producto Real

El lavado de autos "Car Wash Home", brindará como principal servicio el lavado de autos, desde un formato estándar el cual consiste en limpiar el auto en forma manual; utilizando un paño de microfibra y shampoo biodegradable, hasta un servicio personalizado que incluye aspirado, encerado, lavado del tapiz. El tiempo estimado para realizar cada servicio será:

- Lavado exterior: 20 minutos
- Aspirado: 10 minutos
- Encerado: 27 minutos
- Lavado interior: 43 minutos

Tiempo total estimado de entrega del auto para un servicio completo: 1 hora y 40 minutos

Servicios a ofrecer.



Tendencias y tamaño de mercado

Más del 75% de las personas tienen la tendencia de acudir a los servicios de lavado profesional más cercanos a su domicilio. Dependiendo de la velocidad y la calidad de los servicios de lavado profesional disponibles, esta clientela está dispuesta a viajar un promedio de 1 a 1,5 kilómetros de distancia para recibir el servicio de lavado profesional más rápido y eficiente que puedan encontrar. Si no encuentran un servicio eficiente dentro de este radio de distancia, la mayoría del mercado potencial prefiere buscar alternativas de servicio, ya sea por medio de algún servicio a domicilio o la conveniencia de algún estacionamiento que brinde el servicio de lavado mientras el cliente esté haciendo otra cosa. Por otra parte, los servicios de lavado profesional de vehículos más utilizados son lavado manual y lavado en máquina de rodillo, según la encuesta realizada al mercado objetivo.

La estimación del tamaño de mercado obedece a un análisis realizado con información del INE (Instituto Nacional de Estadística de Chile), Adimark y AIM (Asociación Chilena de Empresas de Investigación de Mercado) y sus resultados se presentan a continuación:

Tabla N°4.

Segmentación por tipo de vehículo



La Tabla N°4: muestra la segmentación por tipo de vehículo en la cual solo se consideran las cantidades de Automóviles, Station Wagon y Todo Terreno (camionetas) en Los Ángeles.

Con el propósito de entender el pensamiento del consumidor del mercado objetivo y lograr rescatar las principales tendencias, se realizó una encuesta de 14 preguntas. Dicha encuesta arrojó las siguientes conclusiones:

- La mayor frecuencia de lavado es al menos 1 vez al mes y cada dos semana.
- El cliente debe esperar más de 60 minutos por el lavado exterior y más de 60 minutos para la limpieza interior.
- Los principales atributos que valora el cliente por orden de prioridad son: precialidad y rapidez en la atención
- El 81,3% de los encuestados está dispuesto a pagar entre \$ 4.000 y \$ 12.000 por un servicio de lavado.

PROYECCION DE VENTAS

La determinación de la demanda, se genera a partir de la fecha de recuperación de la inversión, la cual fue fijada por los gestores del proyecto a no más de dos

años, lo que indica que el negocio es viable y rentable, en base a esto, se fija doce servicios diarios, durante el primer semestre del año uno, aumentando al doble la cantidad de servicios, en el segundo semestre del año uno.

El parque automotriz en la ciudad de Los Angeles, es de 55.669 vehículos, del cual la microempresa Car Wash Home, cubrirá en su primer año un 11% de la totalidad, éste porcentaje se incrementará el doble anualmente, durante los 5 años del proyecto.

Tabla N° 5.

PROYECCION DE VENTAS AÑO 1												
DETALLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE
LAVADO COMPLETO	180	180	180	180	180	180	360	360	360	360	360	360
LAVADO EXTERIOR	90	90	90	90	90	90	180	180	180	180	180	180
LAVADO INTERIOR	90	90	90	90	90	90	180	180	180	180	180	180
PRECIO 1	12.000	12.000	12.000	12.000	12.000	12.000	12.000	12.000	12.000	12.000	12.000	12.000
PRECIO 2	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000
PRECIO 3	8.000	8.000	8.000	8.000	8.000	8.000	8.000	8.000	8.000	8.000	8.000	8.000
INGRESOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE
LAVADO COMPLETO	2.160.000	2.160.000	2.160.000	2.160.000	2.160.000	2.160.000	4.320.000	4.320.000	4.320.000	4.320.000	4.320.000	4.320.000
LAVADO EXTERIOR	450.000	450.000	450.000	450.000	450.000	450.000	900.000	900.000	900.000	900.000	900.000	900.000
LAVADO INTERIOR	720.000	720.000	720.000	720.000	720.000	720.000	1.440.000	1.440.000	1.440.000	1.440.000	1.440.000	1.440.000
TOTAL	3.330.000	3.330.000	3.330.000	3.330.000	3.330.000	3.330.000	6.660.000	6.660.000	6.660.000	6.660.000	6.660.000	6.660.000

PROYECCIÓN A 5 AÑOS					
INGRESOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
LAVADO COMPLETO	38.880.000	77.760.000	155.520.000	311.040.000	622.080.000
LAVADO EXTERIOR	8.100.000	16.200.000	32.400.000	64.800.000	129.600.000
LAVADO INTERIOR	12.960.000	25.920.000	51.840.000	103.680.000	207.360.000
TOTAL	59.940.000	119.880.000	239.760.000	479.520.000	959.040.000

La tabla n° 5, detalla la cantidad y valor por servicio, a entregar mensualmente, durante el primer año, aumentando la demanda en el segundo semestre.

El cálculo de la proyección de las ventas a cinco años, considera un crecimiento de la demanda al doble del anterior, esto debido al incremento continuo que han mostrado las cifras del Parque Automotriz, en la ciudad de Los Ángeles.

CAPITULO VI: ESTUDIO TÉCNICO

6.1- LOCALIZACIÓN

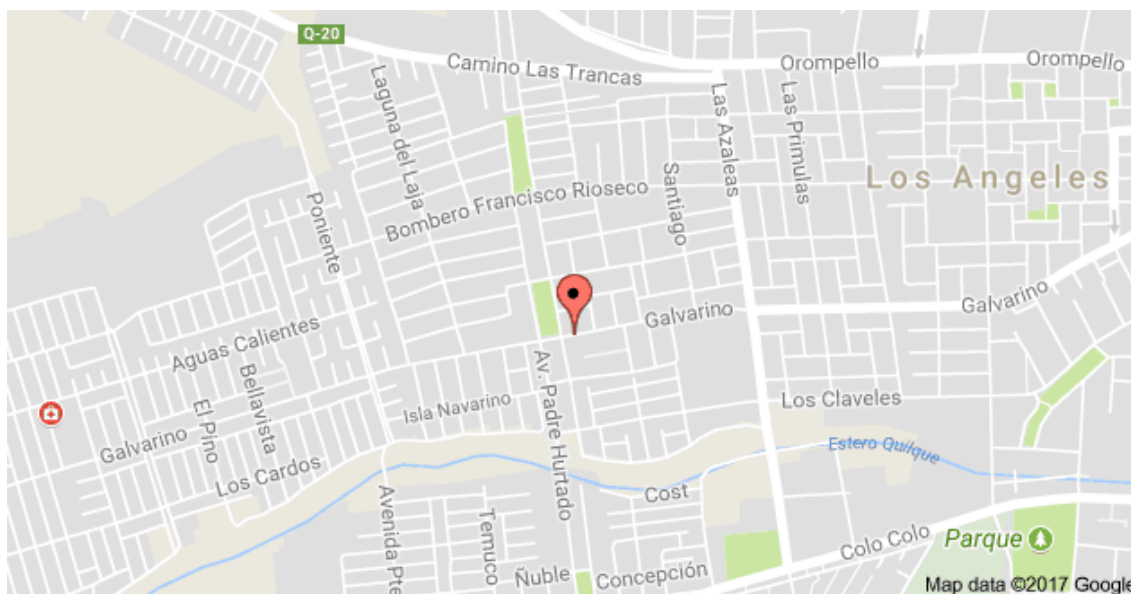
Macro Localización

La ciudad de Los Ángeles, se encuentra ubicada en la zona sur de Chile, es la capital de la provincia del Bío Bío.



Micro localización

La oficina administrativa y bodega de Car Wash Home, se ubicará en la zona norponiente de la ciudad de Los Ángeles, en calle Galvarino n° 1385.



La oficina administrativa y bodega de Car Wash Home, se proyecta ubicar en calle Galvarino 1385, Los Ángeles. La ubicación, se basa en que la propiedad

tiene espacio para montar una oficina, que permita contar con los requerimientos necesarios, para contactar a nuestros futuros clientes, además de bodega, que permita guardar los productos y aspiradoras industriales a utilizar en la entrega del servicio.

b) Definición de los servicios y productos

Car wash Home entregará el servicio de lavado de vehículos con productos biodegradables, a domicilio, con el fin de ofrecer un servicio que logre optimizar tiempo de cliente y a la vez cuidado con el medio ambiente.

Aseo Exterior e Interior

Aseo Exterior:

- Lavado en seco ecológico que no moja y sin residuos. Terminación brillante y capa antipolvo.
- Lavado de Llantas y Neumáticos.
- Cuidadosa limpieza de vidrios y espejos, dejándolos sin rayas, brillantes y limpios.
- Aplicación de cremas suaves para proteger molduras negras externas que brindan protección del sol y evitan decoloración, envejecimiento y agrietamiento.

Aseo Interior:

- Aseo de tapices interiores y Aspirado interior completo.
- Para asientos de cueros se aplica limpiadores suaves, seguros y humectantes que ayudan a proteger el cuero contra derrames y manchas, además de evitar la decoloración prematura, envejecimiento y agrietamiento.
- Lavado de pisaderas con renovador de gomas.
- Limpieza interior en tableros, asientos y puertas con protección antipolvo

Aseo Completo:

- El servicio de lavado completo consiste en la limpieza interior y exterior del vehículo, tales como tapiz, carrocerías, vidrios, gomas, usando los productos que caracterizaran el servicio.

6.2- DEFINICIÓN DE LOS PRODUCTOS

LIMPIADOR / ABRILLANTADOR DE CARROCERÍA



Fuente Power full Chile

El producto en sí actúa encapsulando y emulsionando las partículas de suciedad, por lo que al envolverlas en una capa protectora quedan separadas de la superficie evitando que se dañe la pintura a corto o largo plazo, lo que obedece a su fórmula ecológica. Sus ingredientes permiten proteger la pintura dejando una película brillante contra los rayos UV, la polución ambiental y la oxidación, además de ser un producto de alta calidad para la limpieza de carrocería de cualquier automóvil, tiene resultados impresionantes con los vidrios, espejos, cromados, tableros interiores y paneles de radio de cualquier vehículo, otorgándole un acabado óptimo y ahorro de tiempo sustancial.

RENOVADOR DE NEUMÁTICOS



Fuente Power full Chile

Es un emulsionado de alto brillo en base a agua, limpia, brilla y protege. Especialmente formulado para entregar limpieza y alto brillo protegiendo superficies de gomas, neumáticos y plásticos. Para uso exterior de secado rápido en minutos gracias a sus propiedades no grasosas y no solventes. Tiene utilidad para limpiar y abrillantar los Neumáticos, gomas de piso interiores, y molduras plásticas de automóviles.

SHAMPOO PARA ALFOMBRAS Y TAPICES.



Fuente Bio Clean

El producto en sí tiene la capacidad de eliminar cuidadosamente la suciedad más tenaz para mantener impecable el tapiz del automóvil, se encuentra en un cómodo formato con pulverizador, que evitará que su contenido se vuelque accidentalmente. Asimismo, podrás aplicarlo de manera rápida, puesto que

incluye un difusor y un mango en la botella que se adaptará a la forma de la mano para un uso más práctico.

TOALLAS DE MICROFIBRA



Fuente Homcenter Sodimac

La toalla de microfibra es un producto textil, a base de fibras ultra finas que le confieren una serie de propiedades superiores al resto de los tejidos. Los diferentes procesos a los que se someten pueden dar como resultado una tela tejida y terminada para darle diferentes usos. Como resultado, son más finas, y están compuestas con poliéster y poliamida, que además son muy absorbentes y permiten que las suciedades queden atrapadas en sus fibras, por eso los usos en el rubro automotriz. Una toalla de microfibra, aporta muchas ventajas, entre las que se pueden mencionar, una poderosa capacidad de limpieza, gran capacidad de absorción, el doble que el algodón.

6.3- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

Car Wash Home será una empresa, que buscará ofrecer un servicio de lavado externo e interno del vehículo, caracterizándose por ofrecer un servicio de lavado de vehículos personalizado a domicilio.

SERVICIOS PRINCIPALES

Realización de la limpieza del auto utilizando los mejores productos biodegradables, la mejor tecnología y brindando una excelente calidad a nuestros clientes, de manera que pueda posesionarse en el mercado. Y dando un servicio puerta a puerta que otorgue aún más valor

NECESIDADES QUE CUBRE

Por medio de este servicio se pretende cubrir todas las necesidades que pudieran surgir en relación a la limpieza del vehículo. Consiguiendo que se incrementen la satisfacción y valor obtenidos por el cliente y encontrar por delante de la competencia.

- La necesidad de limpieza del vehículo.
- La necesidad de un servicio personalizado y asesoramiento.
- La necesidad de ahorrar tiempo.

Proceso de lavado completo

Este proceso consiste en realizar un trabajo personalizado, con limpieza profunda del vehículo, tanto como del interior y exterior, utilizando productos de alta calidad, dejando sobre la superficie un brillo natural y una apariencia de goma nueva. Los productos que se utilizan para este proceso no son perjudiciales por contener aditivos suavizantes naturales, permitiéndole prolongar su vida útil por su acción restauradora y renovadora.

Proceso de lavado exterior

El proceso de lavado exterior del vehículo es totalmente a mano, con un procedimiento ecológico, utilizando productos biodegradables adecuados que permitan lavar y abrillantar el vehículo, con el mínimo de esfuerzo y cantidad de agua, cuidando de esta manera el planeta. Con estos elementos, se consigue eliminar todo tipo de suciedad existente en la carrocería sin ningún riesgo de arañazos y eliminando todos los insectos adheridos a la misma, heces de pájaro y otros desechos normales de manera rápida y sencilla sin rayar la carrocería del vehículo, gracias a sus ingredientes naturales 100% Biodegradables.

En este mismo proceso se limpian también los cristales exteriores y las llantas del vehículo con unos elementos específicos que nos permiten obtener un resultado superior en el acabado final.

Proceso de limpieza interior

El proceso de limpieza interior consiste en el aseo del automóvil por dentro, sometiendo al vehículo a un profundo aspirado de tapicerías, el servicio debe prestarse con calidad, de manera que el dueño del auto prefiera confiarlo a empresa Car Wash Home, en vez de lavarlo por su cuenta. Este proceso se realiza interiormente, utilizando una aspiradora, de tal forma que se pueda eliminar la mayor cantidad de polvo acumulado en el tapiz, asientos, cercos de puerta, tablero y otras partes del automóvil.

Para redondear este proceso de lavado manual y ecológico, se aplicará un encerado de carrocería y embellecimiento de los neumáticos, aplicando renovador de neumáticos, formulado para la protección de neumáticos, gomas, y pisos de automóviles, dejando sobre la superficie un brillo natural y una apariencia de goma nueva, el renovador no es perjudicial por contener aditivos suavizantes naturales permitiéndole a la goma flexibilidad y prolongando su vida útil por su acción restauradora y renovadora, además no deja manchas ni marcas sobre las manos y llantas debido a que en su formulación no hay presencia de anilinas ni látex disueltos que luego al secarse se desprendan.

Solicitud de servicio

El proceso de comercialización, comienza cuando se realiza una llamada por teléfono o envío de email a la empresa, posteriormente el cliente solicita información acerca de los servicios que brinda Car Wash Home y toma de decisión de tomar el servicio, si no desea el proceso de comercialización termina en ese momento, en caso contrario se hace el requerimiento del o los servicios, el administrador efectuará la venta y emitirá el comprobante de pago, un representante de Car Wash Home , visitará el domicilio y hará entrega del comprobante de pago, se hará el pago en efectivo a continuación el cliente entregará las llaves de sus auto y se le agradecer la preferencia al cliente, se dará inicio a la entrega del servicio contratado.

6.4- COSTO DE PRODUCCIÓN

Material Directo

Producto	Material	Cantidad	Costo
Lavado Exterior	Limpiador de Carrocería	125 gramos	\$ 115,5
	Paño	2 U. U	\$ 567,2
	Renovador de neumáticos	62,5 gramos	\$ 419,3
		Costo Total por vehículo	\$ 1.102
Lavado Interior	Limpiador de tapices	62,5 gramos	\$ 524,1
	Paños	2 U. U	\$ 567,2
	Limpia vidrios	125 gramos	\$ 79,6
		Costo total por vehículo	\$ 1.170,9

Costo Indirecto de Fabricación

Producto	Material	Valor	N° de servicios	Valor Unitario
Lavados	Combustible 1 litros a diario	\$ 771	1	\$ 771

6.5- COSTO DEL SERVICIO

COSTOS	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<u>COSTOS VARIABLES</u>					
Materiales directos	\$11.046.294	\$22.092.588	\$44.185.176	\$88.370.352	\$176.740.704
Costos Indirectos de Fabricación	\$ 4.996.080	\$ 9.992.160	\$ 19.984.320	\$ 39.968.640	\$ 79.937.280
<u>COSTO FIJO</u>					
Operarios	\$18.225.000	\$ 50.058.000	\$ 103.119.480	\$ 212.426.129	\$ 437.597.825
Depreciación Maquinarias	\$ 680.574	\$ 1.361.148	\$ 2.722.296	\$ 5.444.592	\$ 10.889.184
Depreciación transporte operario	\$ 670.000	\$ 670.000	\$ 1.340.000	\$ 1.340.000	\$ 2.010.000
<u>GASTOS FIJOS</u>					
Arriendo	\$ 3.000.000	\$ 3.120.000	\$ 3.244.800	\$ 3.374.592	\$ 3.509.576
Agua, Luz Teléfono, Internet, mantención de vehículos	\$ 1.200.000	\$ 1.224.000	\$ 1.248.480	\$ 1.273.450	\$ 1.298.919
Depreciación muebles	\$ 40.000	\$ 40.000	\$ 40.000	\$ 40.000	\$ 40.000
Depreciación computador	\$ 151.252	\$ 151.252	\$ 302.504	\$ 302.504	\$ 605.008
Administrativo	\$ 7.254.000	\$ 7.471.620	\$ 15.391.537	\$ 15.853.283	\$ 24.493.323

Tabla N° 6

Detalle de la Proyección de los Costos.

PROYECCIÓN DE COSTOS DEL AÑO 1												
DETALLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
LAVADO COMPLETO	180	180	180	180	180	180	180	360	360	360	360	360
LAVADO EXTERIOR	90	90	90	90	90	90	90	180	180	180	180	180
LAVADO INTERIOR	90	90	90	90	90	90	90	180	180	180	180	180
COSTO LAVADO COMPLETO	2.273	2.273	2.273	2.273	2.273	2.273	2.273	2.273	2.273	2.273	2.273	2.273
COSTO EXTERIOR	1.102	1.102	1.102	1.102	1.102	1.102	1.102	1.102	1.102	1.102	1.102	1.102
COSTO INTERIOR	1.171	1.171	1.171	1.171	1.171	1.171	1.171	1.171	1.171	1.171	1.171	1.171
CIF (BENCINA)	771	771	771	771	771	771	771	771	771	771	771	771
INGRESOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
LAVADO COMPLETO	409.122	409.122	409.122	409.122	409.122	409.122	818.244	818.244	818.244	818.244	818.244	818.244
LAVADO EXTERIOR	99.180	99.180	99.180	99.180	99.180	99.180	198.360	198.360	198.360	198.360	198.360	198.360
LAVADO INTERIOR	105.381	105.381	105.381	105.381	105.381	105.381	210.762	210.762	210.762	210.762	210.762	210.762
CIF (BENCINA)	277.560	277.560	277.560	277.560	277.560	277.560	555.120	555.120	555.120	555.120	555.120	555.120
OPERARIOS	1.012.500	1.012.500	1.012.500	1.012.500	1.012.500	1.012.500	2.025.000	2.025.000	2.025.000	2.025.000	2.025.000	2.025.000
TOTAL	1.903.743	1.903.743	1.903.743	1.903.743	1.903.743	1.903.743	3.807.486	3.807.486	1.782.486	1.782.486	1.782.486	1.782.486

PROYECCION A 5 AÑOS DE COSTOS					
COSTOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
LAVADO COMPLETO	7.364.196	14.728.392	29.456.784	58.913.568	117.827.136
LAVADO EXTERIOR	1.785.240	3.570.480	7.140.960	14.281.920	28.563.840
LAVADO INTERIOR	1.896.858	3.793.716	7.587.432	15.174.864	30.349.728
CIF	4.996.080	9.992.160	19.984.320	39.968.640	79.937.280
OPERARIOS	18.225.000	50.058.000	103.119.480	212.426.129	437.597.825
TOTAL	34.267.374	82.142.748	167.288.976	340.765.121	694.275.809

La tabla N° 6, refleja el detalle de la definición de los costos mensuales y la proyección a cinco años, que contempla los tres tipos de servicios que ofrece Car Wash Home.

LISTADO DE MATERIALES DIRECTOS



Toalla microfibra \$ 2.268 sin Iva
Fuente Homcenter Sodimac
(8 unidades)



Lavado en seco ecológico para auto \$4.621 sin Iva
Fuente Car Wash Chile



Renovador de neumáticos ecológico \$3.352 sin Iva
Fuente Homcenter Sodimac



Aspiradora Polvo/ agua WD3 Karcher \$ 37.806 sin Iva
Fuente Homcenter Sodimac



Concentrado de limpia parabrisas o vidrio \$3.184 sin Iva
Fuente Homcenter Sodimac



Hidrolavadora eléctrica \$ 75.622
Fuente Homcenter Sodimac

CAPITULO VII: ESTUDIO LEGAL

Conforme a las características que posee esta empresa, clasifica para constituirse como una Sociedad de responsabilidad limitada.

Se puede mencionar que son siete los pasos legales a seguir:

En efecto, lo primero que se debe realizar es

1. Constitución de Sociedad:

Este trámite es primordial para crear una empresa, ya que en este documento se establece, entre otras cosas, el tipo de Sociedad, el giro o actividad comercial a la cual se dedicará, los socios que la conformarán, sus aportes de capital respectivos, la forma en que éstos participarán de las utilidades y cómo se responderá en caso de pérdidas. Además, es un respaldo jurídico ante cualquier eventualidad sobre los bienes de las partes involucradas ya que se debe estipular los límites y alcances de las responsabilidades comerciales. También detalla cómo se administrará esa Sociedad, la labor de cada uno de los participantes y la manera como se establecerán las remuneraciones. Una vez redactada la Constitución de Sociedad, se legalizará el documento ante Notario.

Este trámite notarial tiene un costo de \$70.000

2. Inscripción en Registro de Comercio.

Una vez constituida la sociedad, se procede a inscribir en el Registro de Comercio y a publicarlo en el Diario Oficial, trámite que deberá realizarse dentro de los 60 días posteriores, contados desde la fecha que se estipula en la Escritura.

La inscripción de la Sociedad, se realiza directamente en el Conservador de Bienes Raíces, presentando la escritura de Constitución de Sociedad y el formulario N° 2, solicitándolo en la misma oficina, este trámite puede ser realizado por los Socios o por el Representante Legal, el valor de la inscripción asciende a \$5.500 más un 0,2% del capital declarado en el contrato.

3. Publicación en Diario Oficial

Trámite que se debe realizar dentro de 60 días contados a partir de la fecha registrada en la Escritura de la Sociedad. De esta manera, la sociedad adquiere personalidad jurídica legal. Se debe tener en cuenta que la publicación para sociedades con un capital inferior a 5.000 UF no tiene costo. Para el resto, el precio es de 1 UTM. Este proceso tarda entre tres a diez días hábiles.

Hasta ahora, la publicación tiene un costo promedio de \$ 80.000, dependiendo del número de caracteres incluidos en la publicación.

4. Iniciación de Actividades y obtención del RUT (Rol Único Tributario)

La declaración de iniciación de actividades es una declaración jurada formalizada ante el Servicio de Impuestos Internos sobre el comienzo de cualquier tipo de negocio.

Se debe completar el Formulario de Inscripción al Rol Único Tributario y/o Declaración de Inicio de Actividades N° F-4415 el cual deberá ser firmado y presentado ante el SII por el contribuyente, el Representante Legal o una persona autorizada con poder notarial, quien deberá solicitar a través del mismo documento la verificación de domicilio. Dentro de este trámite, se deben considerar los siguientes puntos:

- Acreditación de domicilio con escritura de propiedad, el contrato de arrendamiento o la autorización escrita ante notario del propietario o arrendatario para realizar la actividad declarada.
- El plazo para presentar el formulario es dentro de los dos meses siguientes a aquél en que comiencen sus actividades.

- Verificación del domicilio y la actividad por un funcionario del SII en un plazo de 10 días hábiles.

Este trámite tiene un costo cero.

5. Documentos Tributarios.

Una vez que la empresa se encuentre constituida e inicie sus actividades comienza su obligación tributaria. Dependiendo del tipo de empresa y/o actividad que realice deberá operar con diversos documentos entre los cuales se encuentran las Boletas de Honorarios, Facturas, Boletas de Venta, Libros Contables, etc.

El SII, ha puesto a disposición a las contribuyentes versiones electrónicas, tanto de sus trámites como de algunos de los documentos tributarios que requiera la Empresa. Sin embargo, es factible operar con documentos en formato tangible, los cuales deberán adquirirse en una Imprenta para luego solicitar su posterior legalización en el SII (timbraje de documentos).

6. Patente Comercial

Este trámite corresponde a un impuesto municipal establecido por la denominada Ley de Rentas Municipales, que debe ser cancelado por todo aquél que ejercite una actividad lucrativa sea profesional, industrial o comercial.

Primero, se debe ingresar la solicitud en la oficina de Rentas y Patentes. En el mismo día, se remite a la Dirección de Obras Municipales a fin que el Inspector emita el informe de zonificación, trámite que demora entre dos semanas aproximadamente. Una vez recepcionado el informe de la Dirección de Obras por la oficina de Rentas y Patentes, el solicitante debe presentar la siguiente documentación:

- Fotocopia Inicio de Actividades, apertura de sucursal o ampliación de giro según corresponda.

- Si el local es propio presentar escritura de la propiedad, de lo contrario deberá acreditarlo con copia de contrato de arriendo o autorización del propietario.
- De tratarse de sociedad acompañar copia de escritura de Constitución de sociedad.

Una vez completados todos estos antecedentes, la oficina de Rentas y Patentes realiza el giro a fin de que el solicitante proceda a cancelar en Tesorería Municipal su patente. El monto a cancelar se calcula sobre la base del Capital Propio que se declare por el 0,5%, a este valor se agrega el derecho de aseo, cuando se trata de un local u oficina y la publicidad que exhibe el local.

7. Timbraje de Documentos Tributarios.

La autorización y/o el timbraje de documentos, es un procedimiento que legaliza los documentos necesarios para respaldar las diferentes operaciones que los contribuyentes realizan al llevar a cabo sus actividades económicas y que consiste en la autorización del SII de rangos de documentos a emitir por medio electrónico y/o aplicación de un timbre seco en cada documento y sus copias. Este trámite no posee costo.

Téngase presente que la Ley N°20.727 de 2014, publicada en el Diario Oficial del 31 de enero del 2014, establece el uso obligatorio de la factura electrónica, junto a otros documentos tributarios electrónicos como liquidación factura, notas de débito y crédito y factura de compra.

Los contribuyentes que timbren documentación en la Unidad del Servicio deben presentar en términos generales los siguientes antecedentes, para realizar dicho trámite:

- Cédula RUT del Contribuyente. Sólo para Extranjeros, Personas Jurídicas u otros entes sin personalidad jurídica.
- Cédula de Identidad de quien realiza el trámite.

- Formulario 3230 (en duplicado) disponible en cualquier Unidad del SII, lleno con los datos de los documentos que el contribuyente viene a solicitar timbraje; o llenado e impreso desde el sitio web del SII con la misma información anterior.
- Último Formulario 3230 presentado por el contribuyente, correspondiente al último/s documento/s autorizado/s de cuyo timbraje está solicitando.
- Última declaración mensual vigente del Impuesto a las Ventas y Servicios (Formulario 29) en el caso de los contribuyentes afectos a Primera Categoría de la Ley de la Renta.

Este trámite tiene costo cero.

Detalle del monto de los costos en trámites legales para iniciar el servicio.

Trámites Legales	Costo
Constitución de Sociedad	\$ 70.000
Inscripción en registro del Comercio \$ 5.500+02%	\$ 13.120
Publicación en Diario Oficial (electrónico)	\$ 80.000
Iniciación de actividades y obtención de rut (SII)	\$ 0
Patente Comercial (Municipalidad)	\$ 65.950
Timbraje de documentos Tributarios (SII)	\$ 0
Total	\$ 229.070

CAPITULO VIII: ESTUDIO ORGANIZACIONAL

El estudio organizacional define el marco formal: el sistema de comunicación y los niveles de responsabilidad y autoridad de la organización, necesaria para la puesta en marcha y ejecución del proyecto. Incluye organigramas, descripción de cargos y funciones y los gastos administrativos necesarios para el posterior estudio financiero.

8.1- MISIÓN

Brindar a la ciudadanía un servicio innovador basado en la excelencia, el cual consiste en el lavado de automóviles a domicilio con productos ecológicos; y a través de una atención amable, rápida e impecable, obtener la satisfacción total de nuestros clientes.

8.2- VISIÓN

Ser la empresa líder en el mercado regional, siendo reconocida por ofrecer servicios que satisfacen completamente las expectativas de sus clientes, basándose en altos estándares de calidad, creando conciencia en el cuidado del medio ambiente.

8.3- OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar la factibilidad del servicio de lavado de vehículos con productos biodegradables, a domicilio, en la ciudad de los Ángeles, a través de un análisis económico y financiero.

Objetivo Específico

- Realizar un estudio de mercado para identificar la factibilidad del negocio en la ciudad de Los Ángeles.
- Elaborar un estudio técnico para la realización del proyecto
- Desarrollar un plan administrativo que permita identificar la factibilidad organizacional y legal para la instalación del servicio.
- Determinar la factibilidad económica y financiera para la instalación del proyecto.

8.4- COSTO DE LA ADMINISTRACIÓN

El sueldo a pagar será de los operarios de este servicio, remuneración que a continuación se detalla:

Liquidación por Operario	
Sueldo Base	\$ 270.000
Gratificación Legal	\$ 67.500
Total Imponible	\$ 337.500
Salud 7%	\$ 23.625
Afp 11%	\$ 37.125
Total descuentos	\$60.750
Total a pagar	\$276.750

Cotizaciones Obligatorias Empleador	
Seguro de invalidez 1,41%	\$ 4.759
Mutual 0,95%	\$ 3.206
Seguro de cesantía 3%	\$ 10.125
Total a pagar	\$ 18.090

Liquidación Administrativo	
Sueldo Base	\$ 500.000
Gratificación Legal	\$ 104.500
Total Imponible	\$ 604.500
Salud 7%	\$ 42.315
Afp 11%	\$ 66.495
Total descuentos	\$ 108.810
Total a pagar	\$ 495.690

Cotizaciones Obligatorias Empleador	
Seguro de invalidez 1,41%	\$ 8.523
Mutual 0,95%	\$ 5.743
Seguro de cesantía 3%	\$ 18.135
Total a pagar	\$ 32.401

Sueldos del personal

A continuación, se presenta la tabla de los sueldos por unidad de trabajador con sus salarios anuales correspondientes, por cada uno de los puestos que conforman la estructura organizacional de la empresa. Se presenta una proyección donde mantendrá un incremento monetario del 3% anual y la ampliación de la dotación.

Tabla N° 7

PROYECCION DE REMUNERACIONES					
CANTIDAD	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
OPERARIOS	3 Y 6	12	24	48	96
ADMINISTRATIVO	1	1	2	2	3
REM. OPERARIO	337.500	347.625	358.054	368.795	379.859
REM. ADMINISTRATIVO	604.500	622.635	641.314	660.553	680.370
TOTAL OPERARIOS	18.225.000	50.058.000	103.119.480	212.426.129	437.597.825
TOTAL ADMINISTRATIVOS	7.254.000	7.471.620	15.391.537	15.853.283	24.493.323
TOTAL A PAGAR	25.479.000	57.529.620	118.511.017	228.279.412	462.091.148

Los montos de los salarios fueron establecidos en base al promedio de salario pagado en el mercado por cada uno de estos puestos.

En cuanto a sueldos, su incremento será el 3% anual,

8.5 DESCRIPCIÓN DE CARGOS

La planta administrativa estará compuesta por un cargo, el cual consta de un Administrativo. Quien será una de las inversionistas que cumplirá con este rol. El personal estará compuesto por tres operativos, del cual dependerán directamente de la administrativa del servicio.

Administrativo:

Esta persona ejercerá las funciones administrativas de la empresa, transmitiendo la filosofía e intereses de los socios al resto de los empleados. Sus funciones a desarrollar son las siguientes:

- Proceso de contratación de personal.
- Organizar programación de horarios según demanda.

- Control de operarios según a través de los informes de la asistencia en materia de servicios prestados, materiales consumidos, servicios reportados, quejas y reclamos.
- Compras generales de equipos e insumos, previa autorización de los socios.
- Control contable: entrega de recibos, documentos, etc.
- Control estricto de los empleados enfocado en mantener buen servicio.
- Encargado de ventas
- Coordinar y agendar las horas con clientes.
- Conocer las necesidades de diferentes tipos de clientes
- Supervisar las actividades diarias, tales como la formación y el rendimiento del equipo de trabajo.

Operarios:

Los operarios serán el último eslabón de la cadena entre la empresa y el cliente, por lo cual deberán ser capacitados adecuadamente para realizar el servicio con óptima calidad. Estos deberán tener habilidades para el lavado, así como un alto nivel de competencias en relaciones interpersonales y servicio al cliente. Entre sus funciones estarán:

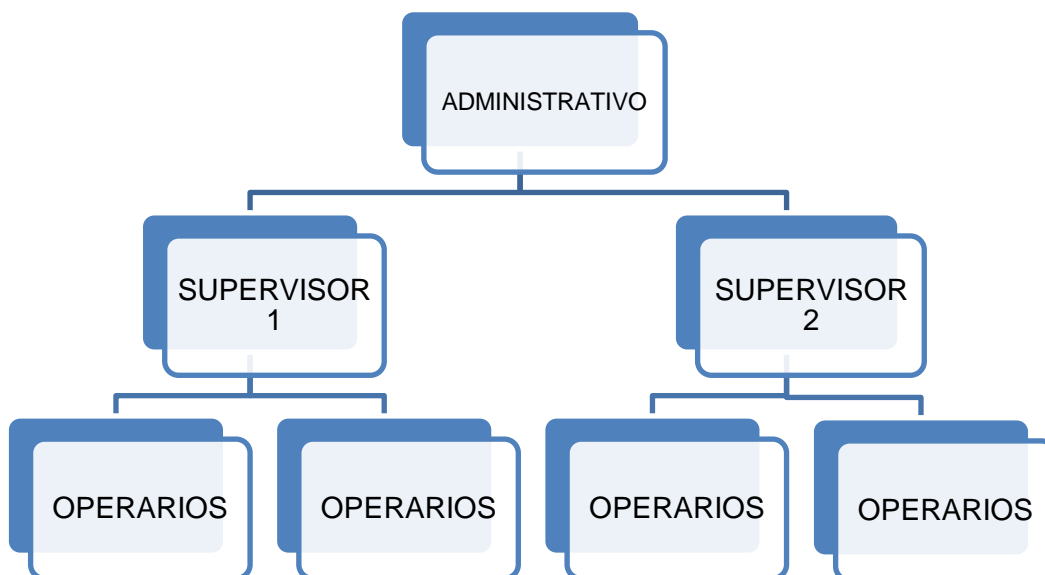
- Realizar el servicio de cada vehículo según las especificaciones del cliente, con máximo esfuerzo y entusiasmo.
- Entregar al final de cada turno todos los implementos revisando que cada uno de estos esté en adecuado estado.
- Mantener el lugar de trabajo, así como los implementos en completo orden y limpieza.
- Reportar al administrador, cualquier anomalía o situación que represente riesgo para su integridad o la de la empresa.
- Recibir quejas y reclamos y reportarlos a su jefe directo.
- Proyectar una imagen positiva, limpia y amable al cliente, generando confianza y compromiso con la marca.

8.6- ORGANIGRAMA



Este organigrama refleja la estructura organizacional de la empresa. El cual está compuesto por un administrativo que forma parte de los tres socios inversionistas del negocio, donde este tendrá la labor de organizar, dirigir y controlar la administración de esta sociedad y tres operarios que son los que ejecutan el servicio de lavado de vehículos.

ORGANIGRAMA PROYECTADO



Este organigrama detalla el cambio de estructura que tendrá la empresa, de un año a otro. En el cual refleja el aumento de su dotación del personal.

CAPITULO IX: ESTUDIO ECONÓMICO Y FINANCIERO

El análisis del proyecto constituye la técnica matemática financiera, a través de la cual se determina los beneficios o pérdidas en los que se puede incurrir al realizar una inversión o algún otro movimiento, en donde uno de sus objetivos es obtener resultados que apoyen la toma de decisiones referente a actividades de inversión.

9.1.-Tabla de Inversión por año.

La inversión realizada para este proyecto consiste en todas aquellas adquisiciones tanto de maquinarias, equipos de oficina, que facilitan un correcto inicio de la empresa.

Tabla N° 8

INVERSIONES POR AÑO							
DETALLE	VALOR	CANTIDAD AÑO 0	CANTIDAD AÑO 1	CANTIDAD AÑO 2	CANTIDAD AÑO 3	CANTIDAD AÑO 4	CANTIDAD AÑO 5
ASPIRADORA	37.807	6	12	24	48	96	
HIDROLABADORA	75.622	6	12	24	48	96	
VEHICULO	4.690.000	1	-	1	-	1	
COMPUTADOR	151.252	1	-	2	-	3	
MUEBLES	200.000	5	-	-	-	-	
TOTAL A INVERTIR		6.521.826	1.361.148	7.714.800	5.444.592	16.032.940	

La depreciación es la pérdida de valor durante la vida útil de un activo tangible, con la disminución de su valor debido al desgaste o la obsolescencia a veces involucrada. A continuación, podemos ver en la tabla, el cálculo de depreciación proyectada de los equipos y maquinarias a utilizar. Los cuales la mayoría tienen una vida útil de un año, lo que hace que su depreciación sea más rápida.

9.2- DEPRECIACIÓN Y VALOR LIBRO

Tabla N° 9

CALCULO DE LA DEPRECIACION Y VALOR LIBRO									
DETALLE	VALOR	CANTIDAD AÑO 1	VIDA UTIL	DEPRECIACION AÑO 1	DEPRECIACION AÑO 2	DEPRECIACION AÑO 3	DEPRECIACION AÑO 4	DEPRECIACION AÑO 5	VALOR LIBRO
ASPIRADORA	37.807	6	1	226.842	453.684	907.368	1.814.736	3.629.472	3.629.472
HIDROLABADORA	75.622	6	1	453.732	907.464	1.814.928	3.629.856	7.259.712	7.259.712
VEHICULO	4.690.000	1	7	670.000	670.000	1.340.000	1.340.000	2.010.000	8.040.000
COMPUTADOR	151.252	1	1	151.252	151.252	302.504	302.504	605.008	605.008
MUEBLES	200.000	5	5	40.000	40.000	40.000	40.000	40.000	
				1.541.826	2.222.400	4.404.800	7.127.096	13.544.192	19.534.192

El monto de \$19.534.192 representa el total del valor libro, y por lo tanto es el valor contable de los activos. Conforme pasa el tiempo y la depreciación vaya aumentando, el valor contable irá cambiando.

9.3 PROYECCIÓN DE GASTOS

Tabla N° 10

PROYECCION DE GASTOS					
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
GASTOS GENERALES	1.200.000	1.224.000	1.248.480	1.273.450	1.298.919
ARRIENDO ANUAL	3.000.000	3.120.000	3.244.800	3.374.592	3.509.576
TOTAL DE GASTOS	4.200.000	4.344.000	4.493.280	4.648.042	4.808.494

La Tabla se ha considerado para la proyección de gastos; gastos de venta, servicios básicos, mantención de vehículos y arriendo; para un correcto funcionamiento de la empresa, el cual fue incrementado en un 2% anual en el caso de los Gastos generales y de un 4% en el arriendo.

9.4- COSTO DEL CAPITAL

El costo de capital es la tasa de rendimiento que debe obtener la empresa sobre sus inversiones para que su valor en el mercado permanezca inalterado, teniendo en cuenta que este costo es también la tasa de descuento de las utilidades empresariales futuras. Se consideró una tasa de descuento del 10% calculado bajo el modelo más común de estimar el costo de capital, es a través del modelo CAPM denotado por K_e es:

$$K_e = TLR + (RM - TLR) * B$$

Donde:

K_e = costo de capital

TLR= Tasa libre de riesgo

RM= Rendimiento del Mercado

B= Cantidad de riesgo respecto al Portafolio de Mercado

El beta utilizado corresponde al negocio de repuestos para autos en EE.UU, la referencia más cercana encontrada. Los indicadores, valores y fuentes utilizados se detallan a continuación:

Indicador	Valor	Fuente
Tasa libre de riesgo	4.48%	Banco Central
Beta	1.50%	Aswath Damodaran, categoría auto parts
Rendimiento del mercado	6.60%	Memoria de la Universidad de Chile Facultad de ciencias físicas y matemáticas

9.5- FLUJOS DE CAJA

Los Flujos de cajas se detallan a continuación:

Tabla N° 11

FLUJO DE CAJA PURO						
ITEMS	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS		59.940.000	119.880.000	239.760.000	479.520.000	959.040.000
COSTOS		-34.267.374	-82.142.748	-167.288.976	-340.765.121	-694.275.809
GASTOS		-11.454.000	-11.815.620	-19.884.817	-20.501.325	-29.301.817
DEPRECIACIÓN		-1.541.826	-2.222.400	-4.404.800	-7.127.096	-13.544.192
RES. ANTES IMPUESTO		12.676.800	23.699.232	48.181.407	111.126.458	221.918.182
IMPUESTO 27%		-3.422.736	-6.398.793	-13.008.980	-30.004.144	-59.917.909
RES. DESP. IMPUESTO		9.254.064	17.300.439	35.172.427	81.122.315	162.000.273
DEPRECIACIÓN		1.541.826	2.222.400	4.404.800	7.127.096	13.544.192
INVERSIONES	-6.521.826	-1.361.148	-7.714.800	-5.444.592	-16.032.940	19.534.192
GASTOS DE PUESTA EN MARCHA	- 229.070					
CAPITAL DE TRABAJO	- 3.810.115					3.810.115
FLUJOS	-10.561.011	9.434.742	11.808.039	34.132.635	72.216.471	198.888.771
VAN	206.238.192					
TIR	160%					
PRI	1,2					

El flujo de caja es la acumulación neta de activos líquidos en un periodo determinado y, por lo tanto, constituye un indicador importante de la liquidez de una empresa. En este caso podemos observar que la empresa presentaría un alto nivel de liquidez en sus 5 años proyectados. Donde a la vez se puede apreciar el monto del Capital de trabajo por un valor de \$3.810.115 calculado con el método de días de desfase, considerando costos fijos y variables del primer mes de trabajo.

Tabla N° 12

TABLA DE AMORTIZACION					
	TIEMPO	CUOTA	INTERES	AMORTIZACION	SALDO
	-				- 5.280.505
	1	1.593.197	- 817.422	775.775	- 4.504.731
	2	1.593.197	- 697.332	895.864	- 3.608.866
	3	1.593.197	- 558.652	1.034.544	- 2.574.322
	4	1.593.197	- 398.505	1.194.692	- 1.379.630
	5	1.593.197	- 213.567	1.379.630	-

En este cuadro de amortización se muestra el calendario de pagos que se tiene que afrontar al concederse un préstamo. Es decir, es un resumen de todos los pagos que tiene que realizar la empresa, durante la vida del préstamo. Los cuales reflejaremos en el Flujo de Caja Financiado.

Este flujo se diferencia del anterior en la medida en que se consideran las fuentes del financiamiento del proyecto, en este caso el 50% del proyecto sería financiado con préstamo bancario con una tasa del 15.48%. De igual forma se puede observar la liquidez del proyecto.

Flujo de Caja Financiado

Tabla N° 13

FLUJO CAJA FINANCIADO						
ITEMS	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS		59.940.000	119.880.000	239.760.000	479.520.000	959.040.000
COSTOS		-34.267.374	-82.142.748	-167.288.976	-340.765.121	-694.275.809
GASTOS		-11.454.000	-11.815.620	-19.884.817	-20.501.325	-29.301.817
INTERES		-817.422	-697.332	-558.652	-398.505	-213.567
DEPRECIACIÓN		-1.541.826	-2.222.400	-4.404.800	-7.127.096	-13.544.192
RES. ANTES. DE IMPUESTO		11.859.378	23.001.900	47.622.754	110.727.953	221.704.615
IMPUESTO 27%		-3.202.032	-6.210.513	-12.858.144	-29.896.547	-59.860.246
RES. DESP. IMPUESTO		8.657.346	16.791.387	34.764.611	80.831.406	161.844.369
DEPRECIACIÓN		1.541.826	2.222.400	4.404.800	7.127.096	13.544.192
INVERSIONES	-6.521.826	-1.361.148	-7.714.800	-5.444.592	-16.032.940	19.534.192
GASTOS DE PUESTA EN MARCHA	- 229.070					
PRÉSTAMO	5.280.505					
AMORTIZACIÓN		-775.775	-895.864	-1.034.544	-1.194.692	-1.379.630
CAPITAL DE TRABAJO	-3.810.115					3.810.115
FLUJOS	-5.280.505	8.062.249	10.403.123	32.690.275	70.730.870	197.353.238
VAN	206.058.091					
TIR	233,61%					
PRI	1					

Flujo de caja puro sensibilizado de demanda

Tabla N° 14

FLUJO DE CAJA PURO SENSIBILIZADO SIN AUMENTO DE LA DEMANDA						
ITEMS	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS		59.940.000	59.940.000	59.940.000	59.940.000	59.940.000
COSTOS		-34.267.374	-34.267.374	-34.267.374	-34.267.374	-34.267.374
GASTOS		-11.454.000	-11.454.000	-11.454.000	-11.454.000	-11.454.000
DEPRECIACIÓN		-1.541.826	-1.541.826	-1.541.826	-1.541.826	-1.541.826
RES. ANT DE IMPUESTO		12.676.800	12.676.800	12.676.800	12.676.800	12.676.800
IMPUESTO 27%		-3.422.736	-3.422.736	-3.422.736	-3.422.736	-3.422.736
RES. DESP. IMPUESTO		9.254.064	9.254.064	9.254.064	9.254.064	9.254.064
DEPRECIACIÓN		1.541.826	1.541.826	1.541.826	1.541.826	1.541.826
INVERSIONES	-6.521.826					2.020.574
GASTOS DE PUESTA EN MARCHA	- 229.070					
CAPITAL DE TRABAJO	-3.810.115					3.810.115
FLUJOS	-10.561.011	10.795.890	10.795.890	10.795.890	10.795.890	16.626.579
VAN	33.984.306					
TIR	101%					
PRI	1					

Finalmente, este Flujo de Caja puro sensibilizado sin aumento de la demanda nos demuestra, que el proyecto presenta una buena liquidez y también nos da un VAN positivo, por lo tanto, es buen indicio para los futuros inversionistas de Car Wash Home.

Debido a que el VAN es \$ 206.238.192 y la TIR de 160% es mayor que la Tasa de descuento de 10%. Se puede aseverar que el proyecto es factible.

La Inversión Inicial deberá ser de \$ 10.561.011 para cumplir con todos los requisitos previos al desarrollo del proyecto.

Debemos tener en cuenta que las condiciones de mercado podrían cambiar, pero siempre hay que estar preparado para cualquier variación que pueda afectar a nuestro proyecto.

CONCLUSIONES

A partir del estudio realizado se puede determinar que desde el punto de vista de mercado del proyecto existe un mercado potencial que está dispuesto a adquirir nuestro servicio debido principalmente a la falta de tiempo, donde en general lo que se busca es un producto de alta calidad donde se cuente con personal especializado, se pudo concluir que las personas están dispuestas a utilizar un servicio diferente e innovador en la comodidad de sus hogares, oficinas, estacionamientos.

En cuanto a los precios del mercado se determinó que deben estar al mismo nivel de la competencia entre \$5.000 a \$12.000, los cuales serán precios competitivos, se está teniendo en cuenta que la competencia tiene debilidad en factores como la calidad del servicio prestado y los tiempos de respuesta del servicio, factores que son predominantes para el usuario final; lo anterior se puede usar como una ventaja ya que al ofrecer un producto de alta calidad y con tiempos de respuesta idóneos se podrá atraer los clientes hacia el negocio.

Desde el punto de vista financiero se pudo establecer que con una proyección de ventas muy realista, donde se espera lavar en promedio 360 vehículos mensual durante el primer semestre del primer año, el cual iría aumentando al doble, debido al alto índice de crecimiento en el parque automotriz tanto en el país como en la ciudad de Los Ángeles. La Inversión y los costos del servicio son bajos por lo que hace que se tenga altas utilidades del negocio.

Por lo tanto teniendo en cuenta las proyecciones a 5 años, combinado con el estudio de mercado y las ventas se puede determinar que para los inversionistas sería una buena decisión invertir basados en la investigación global del negocio.

ANEXO N° 1

ENCUESTA

Listado de preguntas Encuesta Car Wash Home

1.- Genero

- a) Masculino
- b) Femenino

2.- Cual es su rango de edad

- a) 18- 30
- b) 31- 60
- c) mayores de 60

3.- En que sector de los Ángeles reside actualmente?

- a) norte
- b) centro
- c) sur
- d) rural

4. ¿En promedio, cuanto es su ingreso mensual?

- a) 270.000.- 500.000
- b) 500.000 – 1.000.000
- c) > 1.000.000

5.- Cuantos vehículos posee en su domicilio?

- a) 0
- b) 1
- c) 2
- d) más de dos

6.- En qué lugar lava regularmente su vehículo?

- a) en mi hogar

- b) estación de servicio
- c) en un local de lavado de autos
- d) en la calle con el cuidador de autos

7.- Con qué frecuencia lava su vehículo

- a) semanalmente
- b) cada dos semanas
- c) al menos una vez al mes

8- Cual es el aspecto que más valora al momento de lavar su vehículo?

- a) Ubicación y acceso
- b) La rapidez de la atención y el servicio
- c) La relación precio- calidad
- d) La seguridad del servicio

9 ¿Conoce usted este servicio de lavados de vehículos a domicilio con productos ecológicos?

- a) sí
- b) no

10.- cuanto estaría dispuesto a pagar en promedio, por un lavado completo (interior y exterior)

- a) menos de \$ 4.000
- b) Entre \$ 4.000 y \$ 7.000
- c) Entre \$ 7.000 y \$12.000
- d) Más de \$ 20.000

11.- Si este servicio de lavado de vehículos a domicilio con productos ecológicos estuviera establecido ¿sería Ud. cliente?

- a) Sí
- b) No

12.- además del lavado en general, ¿cuál es el detalle que más le preocupa de revisar cuando le entregan su vehículo recién lavado

- a) Que no tenga manchas de agua

- b) Que las ruedas y las llantas estén limpias
- c) Que el interior este bien aspirado
- d) Que los vidrios estén bien limpios

13.- Cuanto tiempo emplean en la espera del lavado de su auto

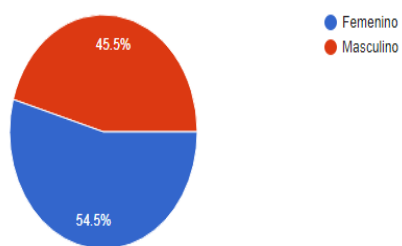
- a) 0 a 15 minutos
- b) 15 a 30
- c) 30 a 60
- d) Más de 1 hora

14.- Como le gustaría realizar la reserva del servicio

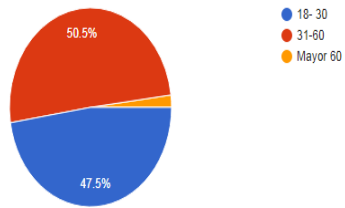
- a) Telefónicamente
- b) Email
- c) Ambas

Resultados de la Encuesta

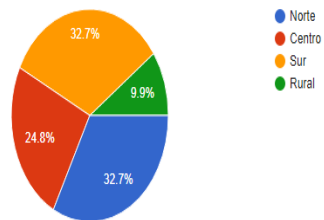
1. Genero



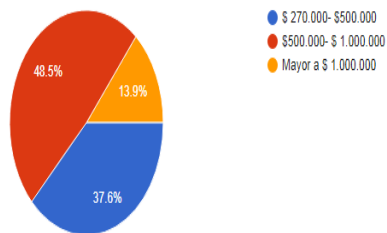
2. Rango de edad



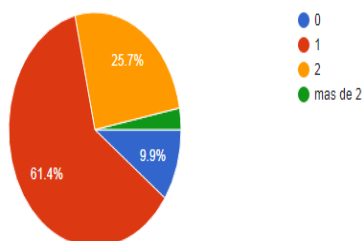
3. Sector que reside actualmente



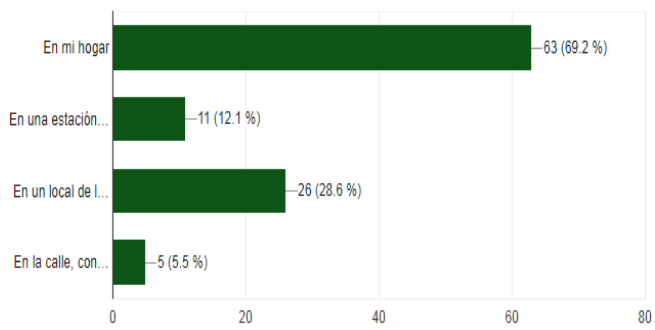
4. Promedio de ingreso mensual



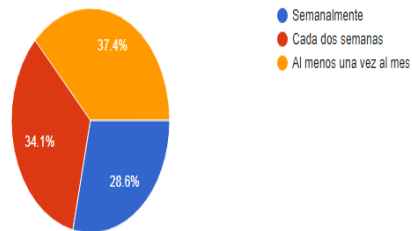
5. Vehículos que posee en su domicilio.



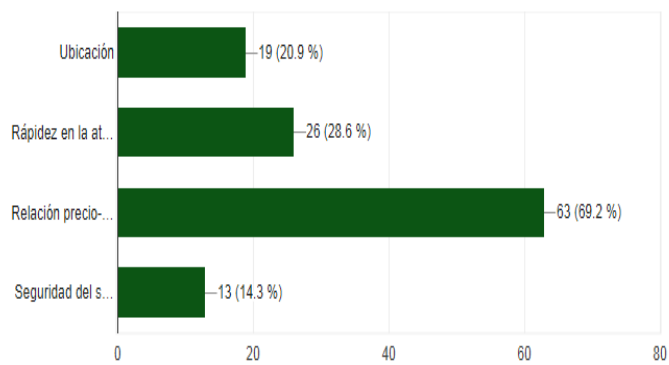
6. Lugar de lavado regularmente



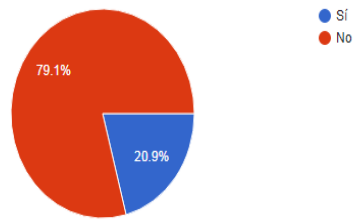
7. Frecuencia de lavado



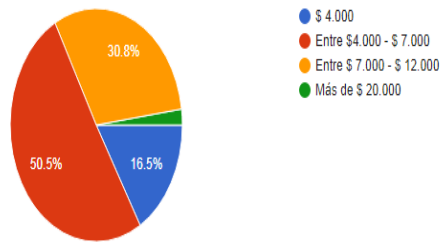
8. Relevancia de lavado



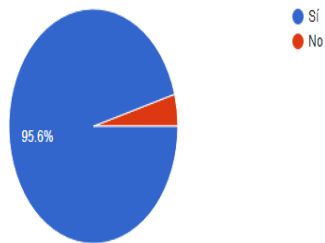
9. Conoce el servicio



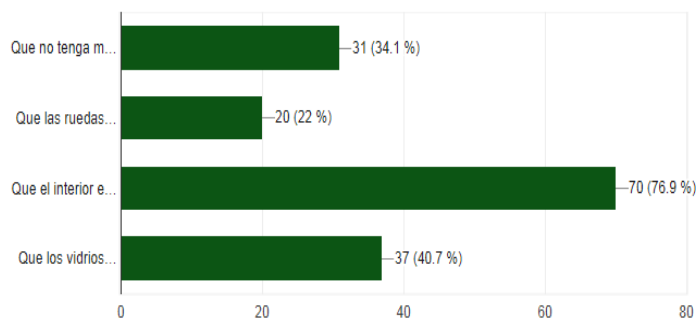
10. Cuanto estaría dispuesto a pagar por el servicio



11. Seria cliente del servicio

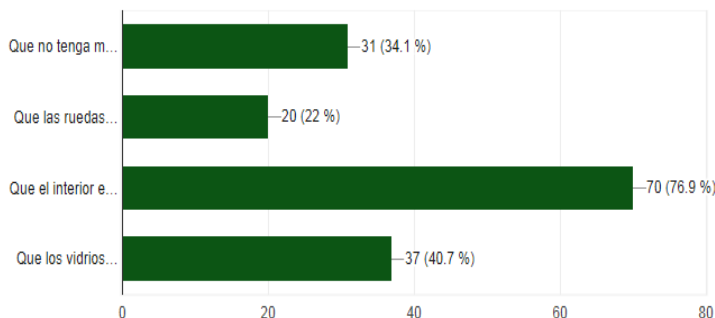


12. Aspecto que más valora a la hora de tomar el servicio

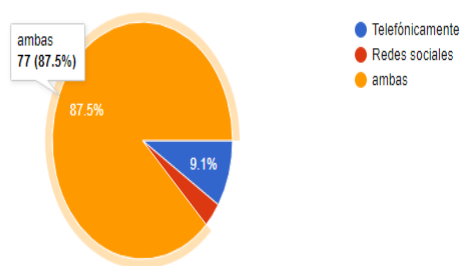


13. Tiempo de

espera del servicio




14. Reserva del vehículo



ANEXO N° 2

Simulador de Crédito en Banco del Estado, para el financiamiento del 50% de este proyecto. El cual nos arroja una tasa de interés anual del %15.48

Estimado CAROLINA ANGELICA NOVOA QUEZADA, por ser cliente de POLICIA DE INVESTIGACIONES DE CHILE, tienes una oferta especial



Fecha	16/01/2018 22:30
Monto del Crédito	\$5.280.505
Número de Cuotas	72
Pago Primera Cuota	14/02/2018
Valor Cuota Mensual	\$129.201
Tasa de Interés Mensual(*)	1,29%
Tasa de Interés Anual	15,48%
Impuesto	\$48.015
Notario	\$700
Seguro Crédito Protegido ?	\$672.641
Monto Total del Crédito	\$6.001.861
Costo total del Crédito (CTC)	\$9.302.514
Carga Anual Equivalente (CAE)	
Carga Anual Equivalente	20,88%

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Diario digital El Mostrador,

<http://www.elmostrador.cl/mercados/2017/05/25/2017-el-ano-en-que-la-politica-se-tomo-la-agenda-economica/>

Instituto Nacional de Estadísticas,

http://www.inebiobio.cl/archivos/files/pdf/Boletin%20INACER/Inacer%20Transicion/2017/2_%20%20INACER%20BIOBIO%202017.pdf

http://www.inebiobio.cl/contenido.aspx?id_contenido=313

Servicio de Impuestos Internos,

http://www.sii.cl/portales/mipyme/etapa_de_nacimiento.htm

http://www.sii.cl/como_se_hace_para/timbraje/timbrar_documentos.pdf

Organización que trabaja por el desarrollo sustentable,

<http://www.chiledesarrollosustentable.cl/empresas-sustentables/responsabilidad-social/encuesta-muestra-crecimiento-en-demanda-por-productos-amigables-con-el-medio-ambiente/>

Diario La Tercera, <http://www.latercera.com/noticia/un-34-de-los-chilenos-recicla-y-un-54-esta-dispuesto-a-pagar-mas-por-un-producto-ecologico/>

Servicio de registro civil e identificación, <https://www.srcei.cl/>

Sociedad de Fomento Fabril, <http://web.sofofa.cl/informacion-economica/indicadores-economicos/estructura-de-la-industria/pib-y-gasto/>

Municipalidad de Los Ángeles, <http://www.losangeles.cl/w/>