



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN EMPRESARIAL
PROGRAMAS DE EDUCACIÓN CONTINUA

SEMINARIO TALLER DE NEGOCIOS

“Evaluación de la factibilidad de instalar un taller mecánico de desabolladura en la comuna de Chillan Viejo”

Alumno: JARA GUERRERO, ERIC

Profesora Guía: Yévenes Jara, Juan Carlos

Fecha: Enero de 2014

INDICE

	Página
Índice	2
Resumen Ejecutivo	4
Antecedentes del Proyecto	6
1.1.2 Antecedentes Generales	6
1.1.3 Justificación de la Investigación	6
1.1.4 Objetivos Generales	6
1.1.5 Objetivos Específicos	6
1.2 Definición del Negocio	7
Capitulo 1	8
1.3 Análisis del Entorno	8
1.4 Análisis Porter	9
1.5 Estudio de Mercado	12
Capitulo 2	20
1.6 Estudio Técnico	20
1.7 Definición de Objetivos Estratégicos	37
1.8 Cadena de Valor	37
1.9 Estrategia Competitiva	39
Capitulo 3	40
1.10 Estudio Legal	40
1.11 Estructura Organizacional	56
Capitulo 4	59
1.12 Estudio Económico Financiero	59
Conclusiones	66
Bibliografía	68
Anexos	69

1.- Introducción

El seminario de negocios corresponde a la evaluación de la factibilidad de instalar un taller mecánico de desabolladura en la comuna de Chillán Viejo. En el presente proyecto, se incluyen herramientas básicas y conocimientos necesarios para desarrollar la implementación del taller, desde la creación de una sociedad hasta realizar la tramitación del reconocimiento oficial, lo cual es la motivación principal del proyecto, para poder trabajar.

El plan de negocios está orientado para satisfacer la necesidad de un sector de la población que cuenta con vehículos en el sector geográfico donde se emplazara el proyecto.

La motivación que genera la evaluación del presente proyecto, es ver la factibilidad de la implementación del taller a través de distintas actividades y la planificación que desarrolle el taller para llevar a buen puerto el proyecto, con el objeto de asegurar la calidad del servicio de desabollado, poniendo énfasis en el trato personalizado a los clientes, por otra parte garantizar los trabajos que se realizaran en el taller para que los consumidores confíen en el taller.

Durante el informe se mostrara si se consiguen beneficios económicos o si el proyecto no es conveniente.

Resumen Ejecutivo

El presente informe es una investigación que evaluará la factibilidad de instalar un taller mecánico de desabolladura en la comuna de Chillán Viejo a través del análisis de datos que se recabaran por medio de entrevistas a los diferentes actores del mercado de desabolladuras de la intercomuna, vale decir los talleres ya establecidos los cuales se relacionan tanto con empresas, particulares y aseguradoras, también a futuros clientes de este tipo de negocio la muestra se obtuvo de aplicar la fórmula de tamaño de encuesta con un grado de confianza del 95%, donde la constante es de 1.96 la desviación estándar de 0.5 y un error de 0.10, 10%. La cantidad de potenciales clientes es de 94.258 que se desglosa de la siguiente forma, el año 2010 era de 78760 vehículos, 2011 aumento a 85724 y luego volvió a subir a 94258.

Mostraré los diferentes pasos a seguir para la implementación del servicio en sus aspectos económicos, legales y financieros; y demostrando si el proyecto es o no atractivo para el inversionista.

La idea del proyecto del taller surgió en virtud de que no existe mucho material sobre este tema en específico tanto dentro de los diferentes seminarios de taller de negocios de la universidad ni de otras instituciones de educación superior por lo que el trabajar este tipo de proyecto es de gran ayuda para entender cómo se desenvuelven y manejan estas mini pymes la relación que tienen con sus proveedores los diferentes actores del mercado y la especialización en el arte de desabollar vehículos de diferentes materiales, marcas y diseños, presentando desafíos a la hora de trabajar en este negocio donde la calidad es lo primordial para lograr que el producto que se entrega sea óptimo para el cliente desde todo punto de vista.

Se establecieron diferentes datos que arrojaron las entrevistas a los competidores como el precio promedio que gasta un cliente al concurrir a este tipo de negocio (\$

210.000) el sitio donde se quiere instalar el local, la cantidad de posibles clientes, costos insumos para trabajar.

El estudio financiero arrojó la viabilidad de proyecto. Los resultados obtenidos indican que el proyecto se presenta atractivo en cuanto al resultado del valor actual neto (VAN) que es del \$ 37.429.555,15 dado que este permite incrementar la riqueza del inversionista.

En relación a la tasa interna de retorno (TIR) que según el estudio es de 365% la cual ayuda para avalar o complementar la decisión de llevar a cabo el proyecto.

El periodo de recuperación de la inversión, que consiste en calcular el periodo de tiempo en el cual se recuperara la inversión inicial, según el estudio corresponde al primer año, siendo esta información un criterio de apoyo a la toma de decisión.

1.1 Antecedentes del Proyecto

1.1.2. Antecedentes Generales

El contexto socio económico del país, donde existe un PIB per cápita de U\$19105 dólares ha permitido que una gran cantidad de familias puedan acceder a la compra de vehículos tanto nuevos como usados los cuales son los potenciales clientes de los talleres de desabolladuras.

1.1.3. Justificación de la Investigación

En Chile, las reformas económicas en especial las que tienen que ver con los tratados de libre comercio a permitido la llegada a nuestro país de una gran cantidad de marcas automotrices logrando una mayor competencia por la venta de sus productos redundando en la mayor facilidad para la compra de vehículos por parte de los chilenos.

1.1.4. Objetivo General

Evaluar la factibilidad económica y financiera de la implementación de un taller mecánico de desabolladura en la comuna de Chillan Viejo.

1.1.5. Objetivos Específicos

Cuantificar la demanda de servicios de desabolladura en la inter comuna Chillán – Chillán Viejo.

Determinar los tipos de instalaciones necesarios para la prestación del servicio.

Investigar marco normativo sobre la instalación de un taller de desabolladura.

Evaluar si el taller de desabolladura es rentable en la zona.

Determinar montos y condiciones de financiamiento que necesitara el inversionista.

1.2. Definición del Negocio

El Taller estará enfocado a captar el mayor número de clientes de la provincia de Ñuble que necesiten el servicio de desabollado, para lo cual contará con un local ubicado en la comuna de Chillán Viejo, realizará convenios con las aseguradoras automotrices y a su vez contará con diferentes formas de pago para una mejor atención del clientes, se contratará personal idóneo para ejercer las funciones del taller junto con el equipamiento, mobiliario y suministros para el buen funcionamiento de la empresa, a demás de las medidas de seguridad requeridas por la legislación vigente, contará con una oficina para la atención de los clientes.

Capítulo 1

1.3. Análisis del entorno

Es muy importante hacer un riguroso análisis del entorno a la hora de comenzar a crear un nuevo proyecto, negocio o empresa. El análisis a utilizar es para determinar el atractivo de la industria con el análisis de las fuerzas de Porter.

1.3.1. Oportunidades:

La mayor oportunidad que se da en el mercado es el aumento progresivo de la venta de automóviles, por lo tanto una subida en los potenciales clientes para el taller de desabolladura

Otra oportunidad es que el mercado en la intercomuna Chillán- Chillán Viejo la mayoría de los talleres son artesanales en su funcionamiento, donde la mayor parte se encuentra en casa particulares y no cuentan con convenios con aseguradoras y no emiten boletas por lo cual sus trabajos no son asegurados y además evaden impuestos, se estima en cerca de 300 los talleres irregulares.

Las automotoras de marcas en la provincia no cuentan con talleres propios derivando todos sus trabajos a cuatro talleres de la comuna (Quezada, GLS, Autobaq y Gutivel).

1.3.2. Amenazas:

Aumento de la capacidad de trabajo de los otros talleres del mercado en referencia a los cuatro antes nombrados.

Crecimiento desmedido del parque automotriz lo que llamaría a nuevos competidores para cubrir la demanda.

Las oportunidades son mayores que las amenazas por lo que el proyecto es conveniente.

1.4 Análisis Porter

Para realizar un buen análisis de las fuerzas de Porter, se debe definir la industria en que se encuentra el negocio a desarrollar, o en este caso “La evaluación de la factibilidad de instalar un taller mecánico de desabolladura en la comuna de Chillán Viejo”. La industria será definida como la industria del desabollado, dentro de la octava región, provincia de Ñuble, específicamente en la comuna de Chillán Viejo.

1.4.1. Poder Negociador de los Compradores

En primer lugar se debe distinguir a los compradores; en este caso serían todos los dueños de vehículos se aprecia que no existen productos sustitutos, por lo que los clientes tienen que llegar al taller.

El costo de cambio de los compradores mirado desde un punto de vista monetario es bajo, sin embargo esto puede cambiar bruscamente en la eventualidad que exista un aumento explosivo de la oferta de este tipo de talleres.

Finalmente en lo que dice relación con el poder de negociación de los compradores es medio - bajo. Esto hace que la industria tenga atractivo en este punto.

1.4.2. Poder Negociador de los Proveedores

Para esto hay que definir los principales proveedores dentro de esta industria. En primer lugar observamos a los vendedores de piezas para desabollar que no tienen poder de negociación, ya que en la mayoría de los casos los talleres compran a los proveedores que se encuentran en la capital por lo que se manejan precios de mercado dando un amplio abanico a los talleres de desabollado, además de existir la compra de repuestos originales, también existen los usados es por esto que el poder de negociación de los proveedores es finalmente bajo.

Lo mismo sucede con los trabajadores dentro del establecimiento, tienen bajo poder de negociación, debido a que por el momento existen una alta gama de maestros desabolladores, tienen un bajo poder de negociación.

A pesar de que los proveedores de insumos para esta industria son especializados no poseen poder de negociación y estos no se integran hacia delante, al ser un poder de negociación bajo es atractivo para la empresa.

1.4.3. Amenazas de Nuevos Entrantes

En consideración de la amenaza de nuevos entrantes, se aprecia que el costo de cambio tiene dos puntos de vista. Como primer punto de vista está el costo monetario, el cual es parecido en todos los talleres por lo que es bajo, ya que no existe mayor restricción para cambiarse de taller.

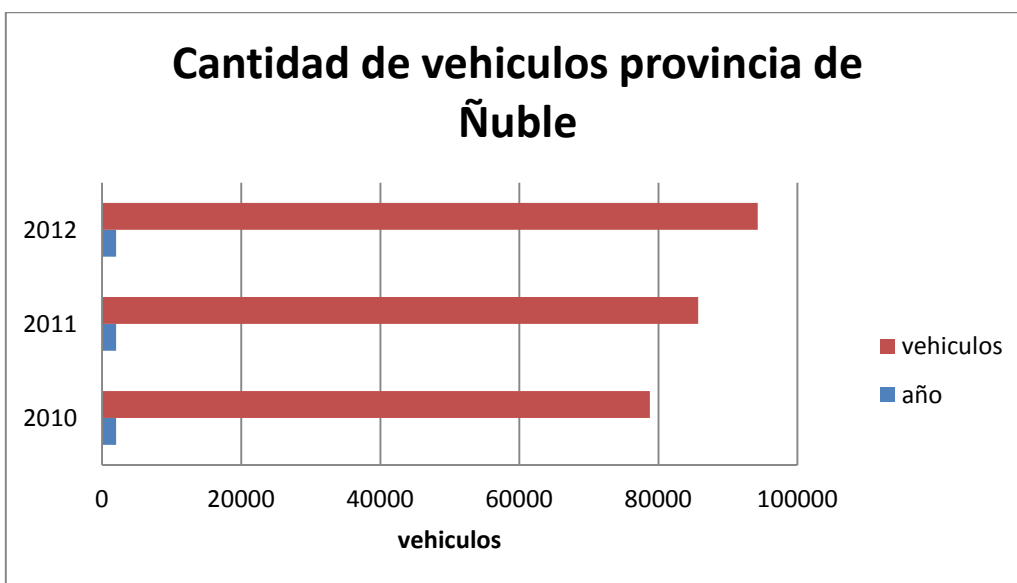
La amenaza de nuevos entrantes es baja, si se comparan con el tipo de taller que se quiere implementar el cual sería acorde a los cuatro que se estudiaron en el mercado en Chillán.

1.4.4. Amenazas de Producto Sustitutos

Por la naturaleza del sector industrial, este no cuenta con productos sustitutos en cuanto a la ejecución del trabajo puesto que la otra alternativa sería comprar otro auto.

1.4.5. Rivalidad Entre los Competidores

Se considera media baja por el número de vehículos en el parque automotriz de la provincia el cual es al año 2010 de 78760 vehículos el cual aumento a 85724 durante el 2011 y volvió a aumentar a 94258 en 2012, por lo que existe un gran mercado para el desarrollo de este tipo de talleres.



Elaboración propia.

El sector industrial es medio alto en cuanto a su atractivo para invertir después de analizar las cinco fuerzas de Porter.

1.5. Estudio de Mercado

Para realizar el estudio de mercado se realizaron encuestas a cuatro talleres competidores dentro de la provincia, a demás de una encuesta a futuros clientes donde se aplico el instrumento a 96 personas, se obtuvo este número de aplicar la formula de tamaño de encuesta con un grado de confianza del 95%, donde la constante es de 1.96 la desviación estándar de 0.5 y un error de 0.10, 10%.

La cantidad de potenciales clientes es de 94.258, por el parque automotriz en la provincia de Ñuble, durante el año 2012 ocurrió una siniestralidad de 7577 accidentes de tránsito (choque, colisión, volcadura), estos datos se obtuvieron del informe de estadística de transito de Carabineros de Chile del año 2012.

El parque automotriz se ha ampliado, durante el año 2010 era de 78760 vehículos, 2011 aumento a 85724 y luego volvió a subir a 94258 durante 2012 los cuales son futuros clientes en la desabolladura, pero por las entrevistas realizadas a cuatro talleres competidores del rubro en Chillán la cifra de reparación de vehículos esta cerca de triplicar los vehículos siniestrados sin contar la cantidad de reparaciones que se realizan en talleres de casa, se dejo fuera del estudio al taller que no tienen coincidencia con el norte que quiere alcanzar el inversionista, Autoimpacto, quienes no tienen buenas referencias tanto de clientes como de otros actores del mercado.

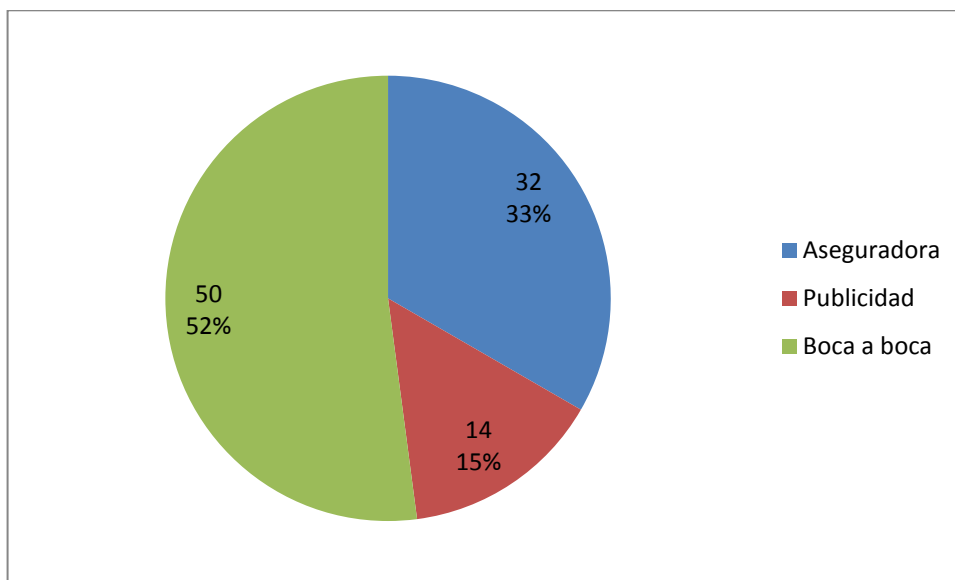
Los talleres encuestados superan con creces los 200 vehículos reparados en el año como lo muestra la tabla a continuación.

Tabla Reparaciones

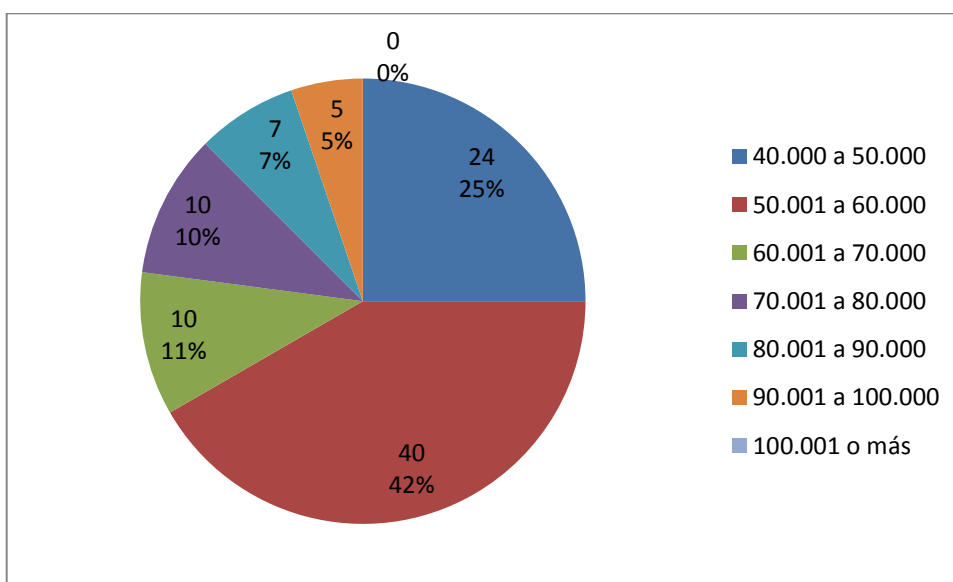
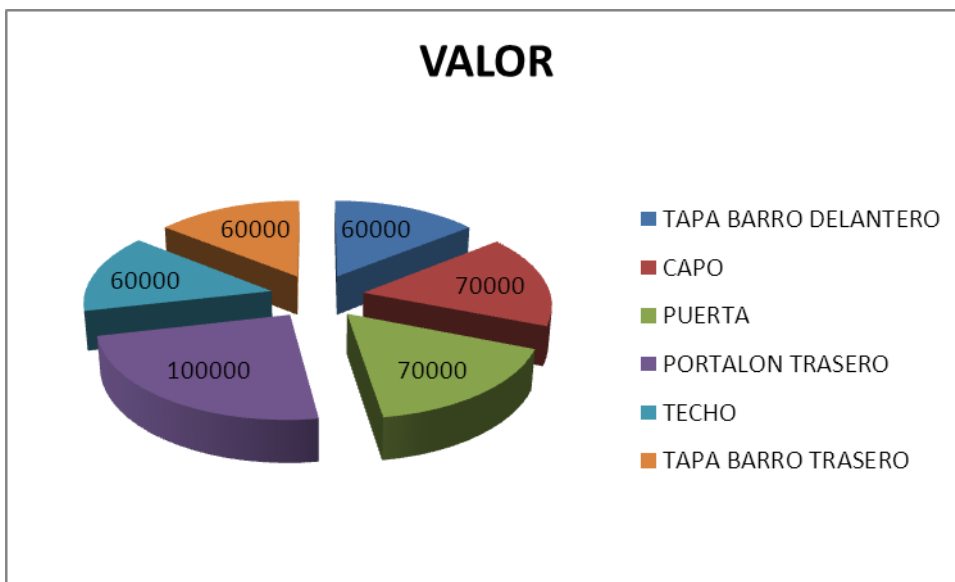
Taller	Reparaciones Semanales	Reparaciones Anuales
Gls	25	1300
Quevedo	25	1300
Gutivel	10	520
Autobag	20	1040
Promedio	20	1040
Total	80	4160

La reparación más frecuente es tapa barro delantero, seguido por el trasero, luego las puertas, el capó, portalón trasero para finalmente dejar el techo.

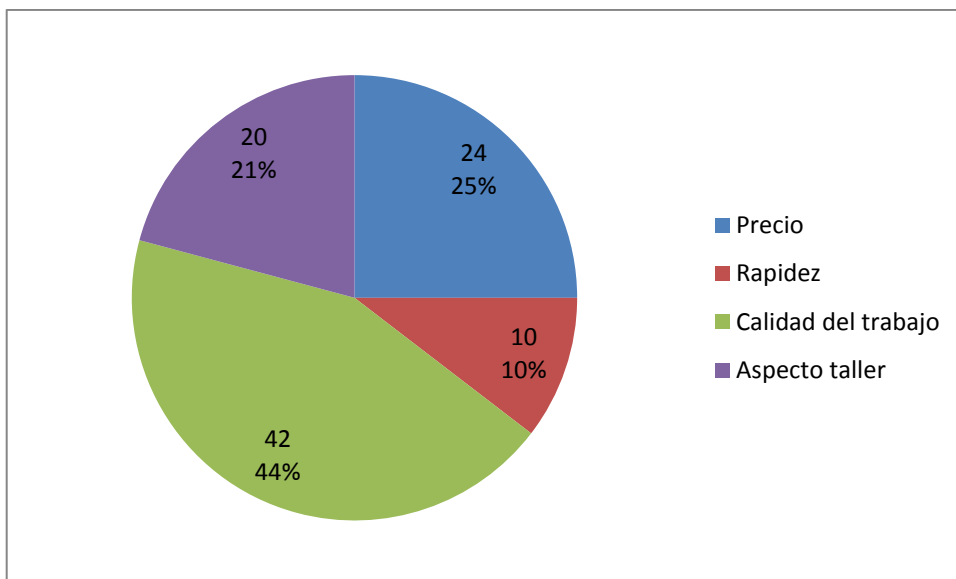
Esto podría generar un grado de especialización para los trabajos del taller, a demás se debe tener en cuenta que todos los talleres tienen convenios con aseguradoras en cuanto a esto se determino que los vehículos asegurados corresponden a un tercio del total de los consumidores encuestados como indica el grafico.



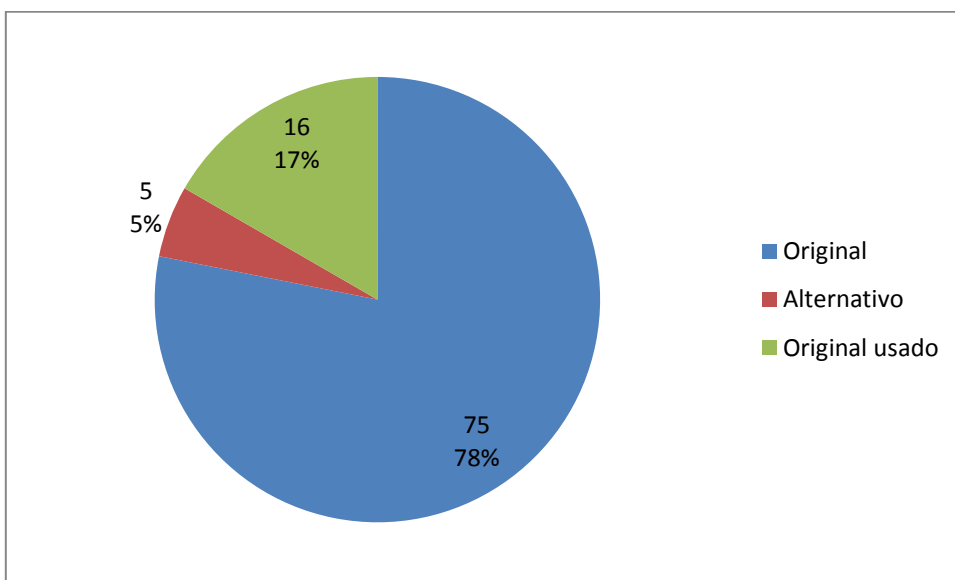
De los 96 clientes encuestados el 100% a tenido algún incidente donde necesito reparación del vehículo, al ser consultados por el precio dispuesto a pagar por pieza reparada la mayoría se inclino por un precio que oscila entre los \$50.001 a \$60.000, siendo este precio menor al promedio entregado por los talleres de la competencia el cual es de \$70.000. A continuación los gráficos que exponen lo anterior.



Nuestros futuros clientes mostraron mayor disposición a que el trabajo fuera de calidad por sobre el precio, rapidez o aspecto del taller lo que muestra que prefieren un trabajo bien hecho por sobre otras variantes.



En las entrevistas realizadas a los competidores se rescato el dato que en promedio las reparaciones se demoran 14 días para ser entregada a los clientes, solo un 10% de clientes prefiere la rapidez en el trabajo. También existe un mercado alternativo para repuestos originales usados donde 16 de los 96 encuestados se mostro dispuesto a manejar esa alternativa, aunque la mayoría se inclino por los repuestos originales, a continuación el gráfico que lo muestra.



El parque automotriz está en alza, desde el año 2010 a 2011 se incremento en un 8,8% y para el año 2012 en un 9,9% con respecto al año 2011, tomando estos dos

promedios podemos proyectar que los vehículos aumentara en un 9,35% durante 2013 y si mantenemos este promedio podemos proyectar el crecimiento del parque automotriz para los próximos 5 años será de:

La proyección para los próximos cinco años es la siguiente:

Proyección parque automotriz en la provincia de Ñuble

	2014	2015	2016	2017	2018
Proyección parque automotriz en la provincia de Ñuble	112.710	123.249	134.773	147.375	161.159

Por lo indicado en la tabla anterior se aprecia que para el año 2014 existirá un alza en el parque automotriz y por lo tanto un aumento en la demanda de nuestros servicios de desabolladura.

Cabe señalar que el 2013 no está contemplado ya que este año sería la compra e instalación del taller de desabolladura.

Para comercializar el servicio se hará llegar al total de la comunidad la información que se desea socializar sobre el taller. Algunas de las opciones son: Publicidad en medios impresos (diario La Discusión), difusión de publicidad en radios (radio macarena).

Detalle de publicidad

Publicidad	Detalle	Precio
Diario La Discusión	Aviso blanco y negro, de 5 x 3.9 centímetros. En sección oficios.	60.000 iva incluido (mensual)
Radio Macarena	Aviso radial de 20", cuatro veces al día	25.000 iva incluido (mensual)

A demás existe el 100% de los clientes estuvo de acuerdo en que el taller debe tener servicios adicionales tales como lavado con un 41%, cambio de aceite 42% y servicio de mecánica con un 16%.

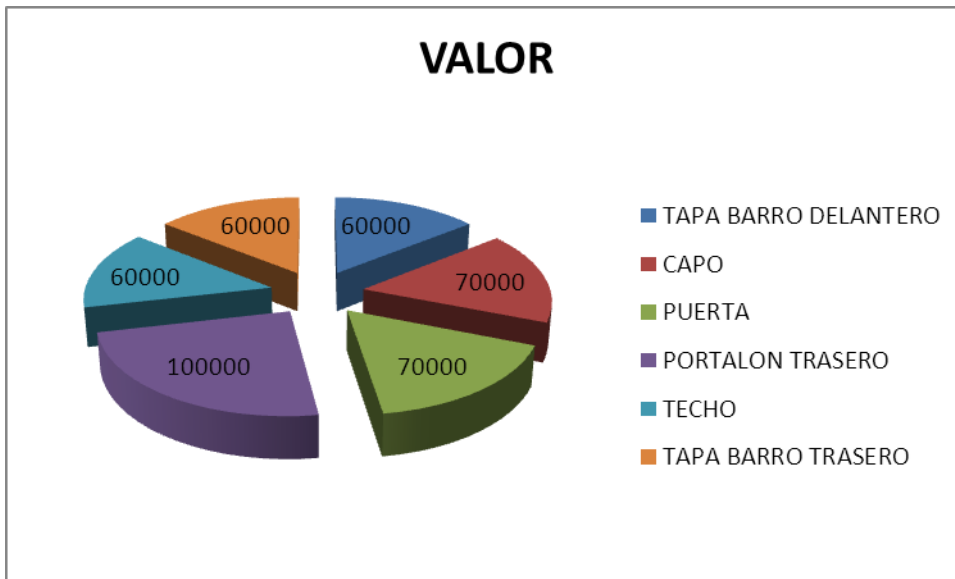
El estudio de mercado nos indica que se debe realizar una estrategia de diferenciación en la calidad del servicio realizado puesto que, el liderazgo en costo no se puede realizar por los precios similares de los proveedores.

1.5.1. Competencia

Por el tipo de taller que se desea implementar el inversionista existen cuatro talleres en Chillán que es a lo que quiere apuntar, no se pudieron obtener datos sobre la cantidad de autos asegurados en la provincia con las aseguradoras, pero se estima que a nivel nacional un tercio del parque automotriz está asegurado en base la información obtenida en www.prosechile.cl la cual es una empresa de apoyo que fundaron las aseguradoras en Chile para perseguir legalmente a delincuentes sobre todo en el robo de vehículos.

1.5.2. Precio Promedio del Mercado

Por medio de la encuesta a los competidores se determino que el precio promedio por pieza a reparar es de \$ 70.000 donde cada vehículo en promedio llega a reparar tres piezas dando un valor de \$210.000 que no incluye si la pieza debe ser cambiada.



1.5.3. Demanda

1.5.4. Área Geográfica a Cubrir

Esta incluye a toda la Provincia de Ñuble, esto debido a que las automotoras de la provincia se encuentran en la ciudad de Chillán.

1.5.5. Perfil del Consumidor

Toda persona natural y empresas que cuenten con vehículos que estén o puedan sufrir daño, a demás las diferentes empresas aseguradoras que operen en la provincia.

1.5.6 Determinación del Precio

Este estará dado por los daños en los que se encuentre el vehículo, pero como anteriormente se señalaba el 40% de los vehículos tiene tres piezas por arreglar lo que da un valor de \$ 210.000 promedio.

1.5.7. Comercialización

El inversionista cuenta con una red de contactos y prestigio ganado dentro del rubro por lo que si instala el taller tendrá un plus debido a que más del 50% de los encuestados llega a este tipo de talleres por el boca a boca por lo que podrá responder en una capacidad para afrontar la demanda de desabollado de la provincia, además de invertir en publicidad la cual fue señalada en el estudio de mercado, se eligieron esos medios por la cobertura provincial que tienen.

Capítulo 2

1.6. ESTUDIO TECNICO

1.6.1 Localización

El taller se ubicará en la calle Erasmo Escala n° 747, Comuna de Chillán Viejo, Provincia de Ñuble.

El terreno tiene una superficie de 15 metros de frente por 45 metros de fondo dando una superficie de 675 m², Además posee una casa en su interior de 120m² que sería habilitada como oficina la cual posee electricidad y red de agua potable y sanitaria.



1.6.2. Localización interna

Esta no posee mayor relevancia debido a que la ubicación de este tipo de talleres no es preponderante a la hora de requerir reparaciones de vehículos puesto que los talleres de la competencia entrevistados no lo consideran importante al igual que los clientes.

El terreno que se quiere compra pertenece al Sr. Luis Rodríguez quien indico que el valor del terreno casa incluida es de \$ 32.000.000. Este se comprara pidiendo un crédito hipotecario al banco Itaú a continuación el desglose del préstamo y su amortización, el préstamo es a cinco años debido que es el horizonte del proyecto.

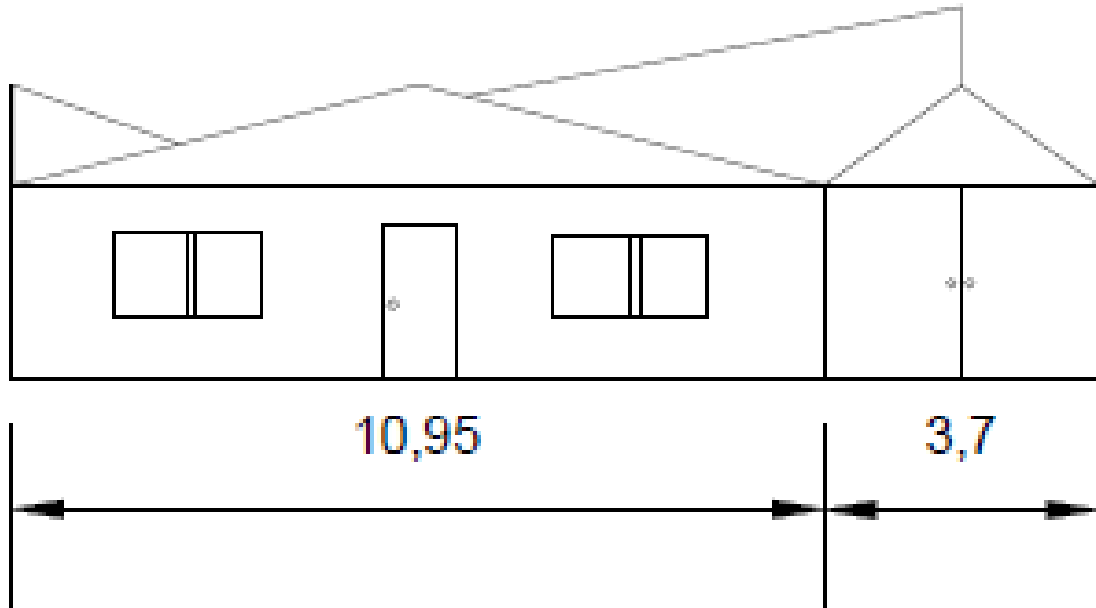
Empresa Tipo de crédito	Carga Anual Equivalente (CAE)	Atributos y promociones	Gastos iniciales	Tasa de interés anual	Monto total a pagar	Dividendo
Banco Itaú Mutuo no endosable en UF	4,80 %	-	10,00 UF (\$ 232.526)	4,95 %	1.390,68 UF (\$ 32.336.926)	23,18 UF (\$ 538.949) Valor incluye
Composición del Crédito					Valores	
Tipo de crédito y moneda					Mutuo no endosable en UF	
Valor de la vivienda					1.377 UF	
Monto del crédito					1.211 UF	
Monto bruto del crédito					1.221,00 UF	
Plazo del crédito					5 años	
CAE					4,80 %	
Gastos iniciales					10,00 UF	
- Estudio de título					4,50 UF	
- Gastos Notariales					2,50 UF	
- Tasación					3,00 UF	
Seguros obligatorios					0,73 UF	
- Seguro de desgravamen					0,06 UF	
Total a pagar					1.390,68 UF	

N°	Capital Inicial	Interés	Cuota	Amortización	Capital Final
1	32.336.926	1.600.678	7.458.695	5.858.017	26.478.909
2	26.478.909	1.310.706	7.458.695	6.147.989	20.330.921
3	20.330.921	1.006.381	7.458.695	6.452.314	13.878.607
4	13.878.607	686.991	7.458.695	6.771.704	7.106.903
5	7.106.903	351.792	7.458.695	7.106.903	0

1.6.3. Infraestructura

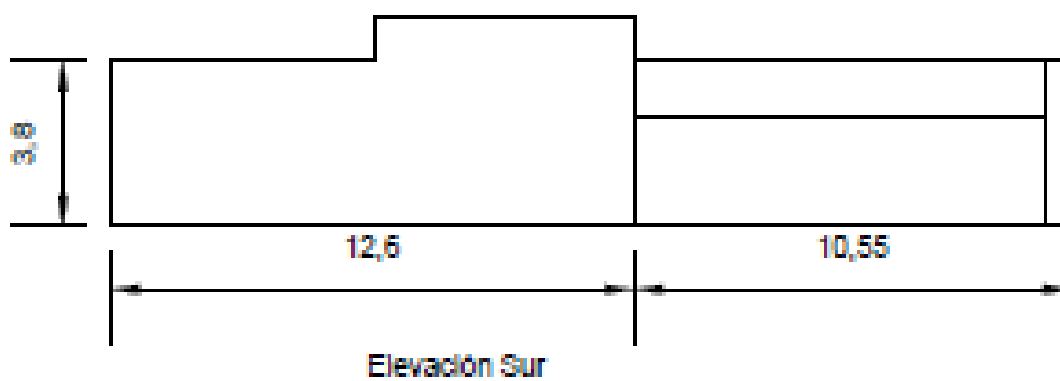
En conversación con el inversionista se determino que en el terreno se utilizó la casa como oficina y para guardar materiales, a demás el sitio cuenta con un cobertizo amplio el cual cubre 150 m2 del sitio.

Probablemente en el futuro el inversionista deberá ampliar el taller en el mediano a largo plazo, pero por el momento no está considerado, a continuación los planos de la propiedad que se desea comprar para el funcionamiento del taller.

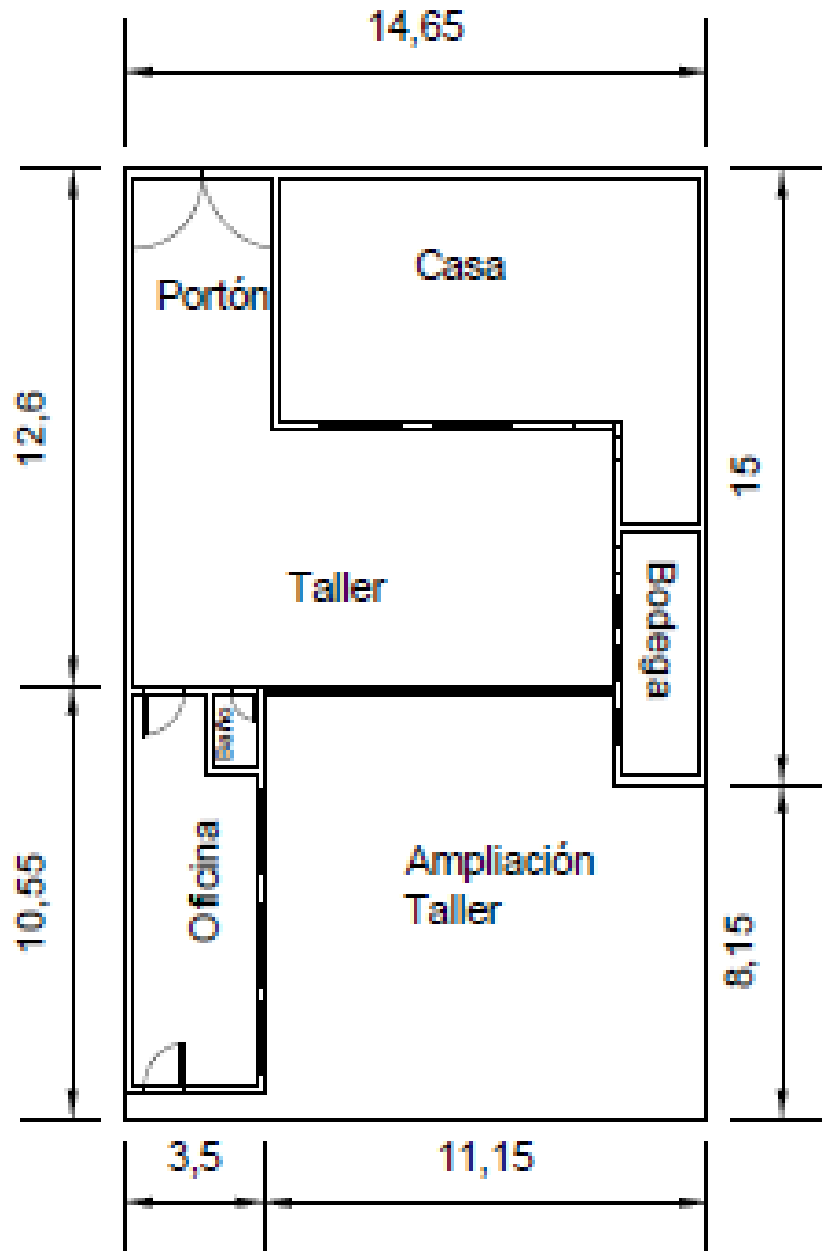


Elevación Poniente

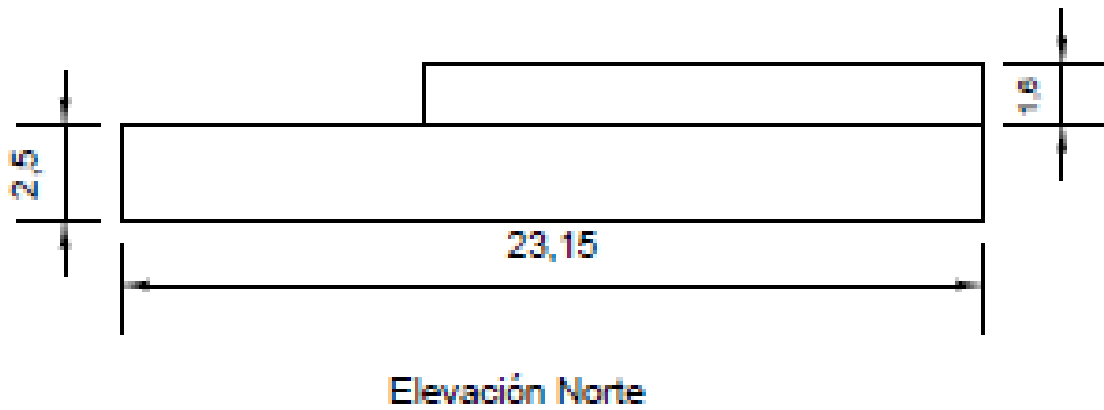
Elevación Poniente	
Esc. 1:50	Tesis Alumno: Eric Jara.
Dibujante: María Ig. Jara.	



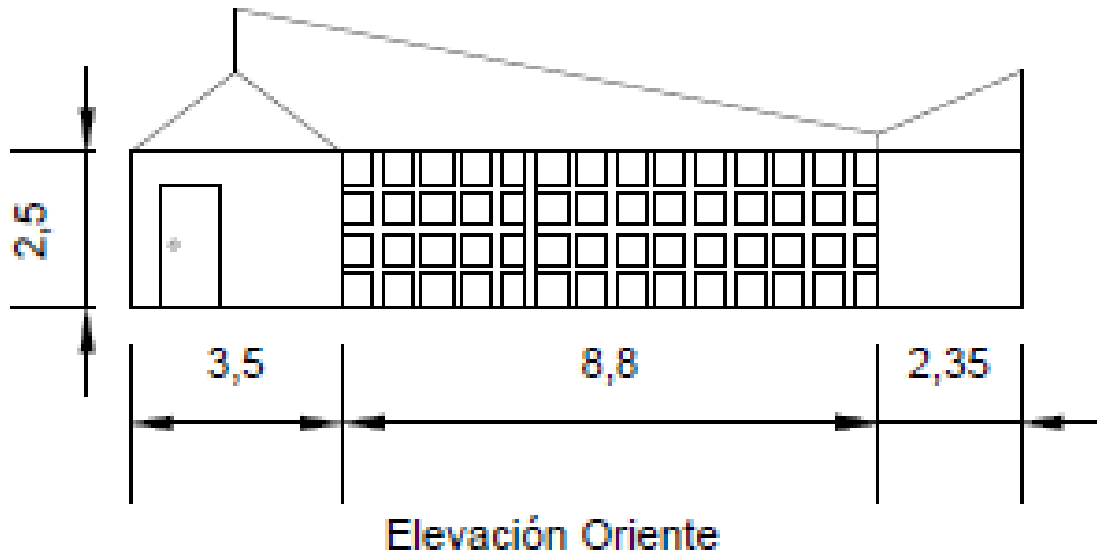
Elevación Sur	
Esc. 1:50	Trabajo Alumno: Eric Jara.
Dibujante: María Iq. Jara.	



Plano de Planta	
Esc. 1:50	Tesis Alumno: Eric Jara.
Dibujante: Maria Ig. Jara.	



Elevación Norte	
Esc. 1:50	Trab. Alumno: Eric Jara.
Dibujante: María Ig. Jara.	



Elevación Oriente	
Esc. 1:50	Tesis Alumno: Eric Jara.
Dibujante: María Ig. Jara.	

1.6.4. Equipamiento

A continuación el equipamiento básico que debe tener el inversionista para la implementación del taller de desabollado.






Mobiliario y suministro

Mobiliario





Imagen	Producto	Descripción del producto	Lugar de cotización	Cant	Valor Unitario
	Estación de trabajo	Scandinova Escritorio 80x90x73 cm L cedro	www.sodimac.cl	1	24.490
	Silla	Asenti, silla escritorio con brazos giratorios	www.sodimac.cl	1	9.890
	PC	Hewlett Packard All in One Intel Pentium 4GB/1TB	www.falabella.com	1	379.990
	SOFA	SM Sofá 2 cuerpos negro	www.sodimac.cl	1	69.990
	PAPELERO	Papelero metálico 3 litros negro	www.sodimac.cl	1	1.990

	CAJA FUERTE	Steelock Caja seguridad 4.2 litros	www.sodimac.cl	1	13.990
	Impresora	Hewlett Packard Impresora Láser P1102W	www.falabella.com	1	49.990
	Estante	Rimax Gabinete plástico 65x45x90 cm	www.sodimac.cl	1	43.990
	ALFOMBRA	Cannon Alfombra 160X225 cm Art Deco Líneas colores	www.sodimac.cl	1	32.190
	TELEFONO	Panasonic Telefono Fijo Kx-Ts500Lxw	www.sodimac.cl	1	8.990
			TOTAL		635.500

Útiles de Aseo

Imagen	Producto	Descripción del producto	Lugar de cotización	Cant	Valor Unitario	Valor Total
	Toallas papel	1 rollo 16mts. Nova ultra h/doble	www.prisa.cl	90	644	57.960
	Jabón	Jabón líquido 220 ml.	www.prisa.cl	48	1.604	76.992
	Papel Higiénico	4 Rollos 35 mts. favorita	www.prisa.cl	65	1.133	73.645
	Toallas	Set toallas	www.falabella.cl	5	2.990	14.950
	Desodorante ambiental	Aerosol glade	www.prisa.cl	24	1.335	32.040
			TOTAL			255.587





Materiales de oficina

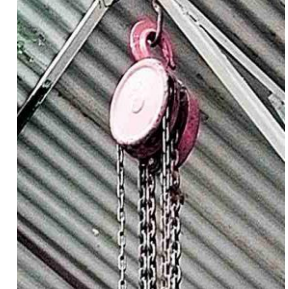



Imagen	Producto	Descripción del producto	Lugar de cotización	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
	Resma papel	Resma papel	www.mercadolibre.cl	10	2.300	23.000
	Lápiz	Lápiz bic 7 ud.	www.mercadolibre.cl	28	1.000	28.000
	Corrector	Lápiz corrector liquid paper	www.prisa.cl	5	794	3.970
	Tinta impresora	Cartucho tinta impresora hp	www.falabella.cl	10	4.990	49.900
			TOTAL			104.870

1.6.4.1. Herramientas

Estas son las herramientas necesarias para el funcionamiento del taller, a continuación la cuantificación de las herramientas que se debe poseer en el establecimiento.

Herramientas

Imagen	Producto	Descripción del producto	Lugar de cotización	Cant	Valor Unitario
	Compresor	Compresor de aire	www.mercadolibre.cl	1	100.000
	Llaves	Llaves De Punta-corona Mm. Facom Francia	www.mercadolibre.cl	15	75.000
	Dados	Juego De Dados 94 Pcs Jonnesway Taiwanes	www.mercadolibre.cl	1	100.000
	Martillo	Martillo desabollador	www.mercadolibre.cl	4	40.000

	<p>Tecele</p>	<p>Tecele 3 Ton Grúa Eslinga Gancho Cadena</p>	<p>www.mercadolib re.cl</p>	<p>1</p>	<p>61.990</p>
	<p>Porta Power</p>	<p>Porta Power Hidráulico 10 toneladas</p>	<p>www.mercadolib re.cl</p>	<p>1</p>	<p>150.000</p>
	<p>Esmeril Angular</p>	<p>Esmeril angula 4,5" galletera</p>	<p>www.mercadolib re.cl</p>	<p>1</p>	<p>13.000</p>
	<p>Taladro</p>	<p>Taladro inalámbrico Einhell</p>	<p>www.mercadolib re.cl</p>	<p>1</p>	<p>50.000</p>
	<p>Pulidora</p>	<p>Pulidora De Automóviles Powermaq</p>	<p>www.mercadolib re.cl</p>	<p>1</p>	<p>37.000</p>
	<p>Pistola Calafate adora</p>	<p>Pistola Selladora O Calafateador a Jinmao</p>	<p>www.sodimac.cl</p>	<p>1</p>	<p>3.390</p>

	<p>Pistola de pintura</p>	<p>Pistola para pintar</p>	<p>www.mercadolibre.cl</p>	<p>2</p>	<p>33.980</p>
	<p>martillo</p>	<p>Martillo de goma</p>	<p>www.mercadolibre.cl</p>	<p>2</p>	<p>17.980</p>
	<p>lima</p>	<p>Lima carrocera</p>	<p>www.autotek.cl</p>	<p>1</p>	<p>19.600</p>
	<p>Equipo oxigeno</p>	<p>Equipo oxigeno</p>	<p>www.mercadolibre.cl</p>	<p>1</p>	<p>169.900</p>
<p>Total</p>					<p>\$871.840</p>

1.6.5. Personal operativo

El taller contará con cinco funcionarios de los cuales todos poseerán labores netamente operativas como: desarmado, desabolladas, ensamblaje, pintado, pulido, lavado, entre otras.

Los contratos de los cinco funcionarios tendrá el carácter de indefinido, rigiéndose por el código del trabajo.

Cabe señalar que los contratos señalados tendrán una duración de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Los trabajadores recibirán una remuneración de acuerdo al sueldo mínimo más un 20% por trabajo realizado.

Remuneraciones del Personal

En este aspecto el cargo de administrador general no recibe sueldo pues es el dueño, a continuación el desglose de los maestros desabolladores.

Cantidad de trabajadores	Sueldo mínimo	Gratificación	Sueldo imponible	Seguro cesantía	Seguro accidentes	Total
5	210000	52500	262500	6300	2494	271294

Pagos mensuales	Sueldos anuales
1356469	16277625



Cabe hacer notar que el seguro de cesantía corresponde al 3% del sueldo imponible, pero el empleador aporta solo el 2.4% debido a que por ser contratos de carácter indefinido el trabajador aporta el 0.6%, el seguro de accidentes corresponde al 0.95% del imponible, si se considera el 20% que se les pagara como bono de producción a los maestros desabolladores entonces el primer año debemos dividir los 380 vehículos que se espera repara por 5, lo que da 76 autos



por maestro en el año supondremos que los trabajadores reparan la misma cantidad y realizaremos el mismo ejercicio con el resto de los años.

sueldo individual	\$ 262.500				
sueldo mensual (5)	\$ 1.312.500				
sueldo anual (5)	\$ 15.750.000	\$ 15.750.000	\$ 15.750.000	\$ 15.750.000	\$ 15.750.000
bono 20% (5)	\$ 15.960.000	\$ 17.220.000	\$ 18.480.000	\$ 19.740.000	\$ 21.000.000
total imponible	\$ 31.710.000	\$ 32.970.000	\$ 34.230.000	\$ 35.490.000	\$ 36.750.000
s. cesantía	\$ 761.040	\$ 791.280	\$ 821.520	\$ 851.760	\$ 882.000
s. accidentes	\$ 301.245	\$ 313.215	\$ 325.185	\$ 337.155	\$ 349.125
pago anual	\$ 32.772.285	\$ 34.074.495	\$ 35.376.705	\$ 36.678.915	\$ 37.981.125

1.6.6. Equipamiento Personal

Por la naturaleza del trabajo los funcionarios contarán con dos uniformes para una mejor presentación.

Imagen	Producto	Descripción del producto	Lugar de cotización	Cant	Valor Unitario	Valor Total
	Overol	Vicsa Overol Best X Azul	www.sodimac.cl	10	5.980	59.800
	Guante	Sermo Guante de cabritilla	www.sodimac.cl	10	2.660	26.600

	Mascarilla	Respirador de partículas para pintura	www.sodimac.cl	20	2.890	57.800
	Zapato de seguridad	Redline Botín de seguridad Buffalo	www.sodimac.cl	6	6.999	41.994
			TOTAL			186.194

1.7. Definición de Objetivos Estratégicos.

1.7.1. Visión

Ser el mejor taller de desabolladura de vehículos en la provincia de Ñuble.

1.7.2. Misión

Ser capaces de adecuarnos a los diferentes escenarios con el mayor profesionalismo en nuestro trabajo.

1.7.3. Objetivos Estratégicos

Prestar un servicio de excelencia a los clientes que prefieran el taller.

Consolidar el prestigio ganado por el inversionista en este rubro.

Lograr la mejor oferta precio-calidad.

Solucionar desabolladuras según los problemas de cada cliente.

1.8. Cadena de Valor

1.8.1. Análisis de Cadena de Valor



1.8.2. Actividades de Apoyo:

Infraestructura del taller

La adquisición del terreno donde se construirá el taller, también la compra de las herramientas y suministros del taller, la contratación de los servicios básicos con que debe contar la empresa tales como: agua, luz, telefonía, etc.

Gestión de Recursos Humanos

El capital humano dentro de la organización es fundamental en la entrega de un buen servicio, ya que son ellos quienes interactúan con los usuarios; sobre todo es fundamental un buen plan de recursos humanos, debido a que son los maestros desabolladores los que determinan la calidad y reputación del taller.

Reclutar el personal necesario que se requiere para el funcionamiento del taller, de acuerdo a las exigencias requeridas por el inversionista.

Establecer las remuneraciones que percibirá el personal.

Implementar mecanismo de capacitación que se requiera entregar al personal.

Desarrollo de Tecnología

En el taller de acuerdo al servicio que se entregara, no se requiere de un desarrollo tecnológico por el momento, el servicio que se entrega es el desabollado el cual depende en gran medida de la capacidad profesional del maestro y cuando la pieza no puede ser reparada la compra de esta.

Proveedores

Todos aquellos que proporcionan los insumos para funcionamiento del taller tales como piezas y pinturas, además de las empresas de servicios básicos.

1.9. Estrategia Competitiva.

Establecer una relación preferencial con los proveedores de pintura y piezas del taller.

Incluir en el futuro servicios complementarios ej. Cambios de aceite.

Implementar un servicio de pos-venta.

Pesquisar y atraer a los mejores maestros de desabollado ofreciéndoles un contrato indefinido y un porcentaje por reparación.

Hacer convenios con desarmaduras para abarcar el mercado de repuestos originales usados.

Mejorar en la entrega de las reparaciones las cuales según los competidores es de 14 días.

CAPITULO 3

ESTUDIO LEGAL Y ORGANIZACIONAL

1.10 Estructura Legal

Para maximizar la obtención de beneficios es necesario determinar el tipo de estructura legal, por la cual se registrará la empresa.

Cada estructura legal tiene sus normas específicas, ordenanzas, decretos, leyes (tributarias, laborales, sanitarias, penales y civiles) asociados con el nombre y servicios, el modo de constituirse, el tipo de participación de los socios respecto de las utilidades, la forma de responder ante las obligaciones contraídas, el número de socios que la constituyen y la liquidación, en el caso de que la empresa termine.

Constitución de la Sociedad Responsabilidad Limitada Ley N° 3.918 del 07 de marzo de 1923

La personalidad jurídica estará representada por una Sociedad de Responsabilidad Limitada, constituida con la finalidad de invertir en común para repartir las utilidades que de ella provengan al realizar el proyecto.

Sociedad de Responsabilidad Limitada. Son sociedades de personas en que los socios responden hasta el monto de sus aportes. La sociedad de responsabilidad limitada sea civil o comercial es siempre solemne, debe constar en escritura pública, cuyo extracto debe inscribirse en el Registro de Comercio y publicarse en el Diario Oficial. En lo no previsto por la ley que trata las sociedades de responsabilidad limitada se rigen supletoriamente por las normas de la sociedad colectiva contempladas en el Código Civil y en el Código de Comercio.

Escritura de Constitución de Sociedad

Para constituir esta sociedad se redacta un borrador de constitución de la sociedad en el que los socios, con apego al marco legal señala las condiciones más importantes, tales como:

Individualización de los socios

Nombre de la sociedad o Razón Social

Administración y uso de la Razón Social

Objeto al que se dedicará la empresa (Giro)

Forma y porcentaje del reparto de los beneficios

Atribuciones del representante legal

Uno de los elementos esenciales de este tipo de sociedad, es que ella debe contener una declaración en donde se establece que la responsabilidad personal de los socios queda limitada al monto de sus respectivos aportes.

La constitución de la sociedad se realizará en un estudio jurídico y se legalizará ante notario público, posteriormente se inscribirá en el conservador de Bienes Raíces de Chillán, publicando el extracto de la escritura de la sociedad en el Diario Oficial, teniendo para esto un plazo de 60 días a partir de la constitución.

Una vez realizados dichos trámites, la sociedad adquiere existencia legal.

Valores de Trámites Administrativos

ACTIVIDAD	VALOR \$
Redacción de la Escritura	150.000
Fotocopia Carnet de Identidad	90
Notaria (Firma y Legalización)	70.000
TOTAL	220.090

Legislación y extracto de la Escritura

Para la realización de este trámite es necesaria la presencia de los socios en la notaría, los cuales deberán llevar su cédula de identidad y un borrador de la escritura de la constitución de la Sociedad.

Una vez revisada la escritura por parte del notario y aprobada por los socios, se procederá a la firma notarial y se hará entrega del documento original de la escritura y su extracto, el cual deberá ser presentado en las Oficinas del Conservador de Bienes Raíces de Chillán.

Valores de Trámites Administrativos

ACTIVIDAD	VALOR \$
Inscripción de la Sociedad (Plazo 60 días)	40.000
Obtención Personalidad Jurídica	Sin costo

Inscripción de la Sociedad en el Registro de Comercio

Este trámite lo realizará el representante legal, directamente en el Conservador de Bienes Raíces de Chillán, presentando los siguientes documentos:

Dos extractos de la escritura de Constitución de la Sociedad.

Formulario N° 2

Retirar la protocolización en el Conservador de Bienes Raíces (las Fojas, N° de inscripción y año).

Valores de Trámites Administrativos

ACTIVIDAD	VALOR \$
Inscripción de la Sociedad en el Registro de Comercio (60 días)	\$384.000 como tope máximo.

Publicación en Diario Oficial

Este trámite lo realizará el representante legal, quién deberá concurrir a la Oficina del Diario La Nación, con un extracto protocolizado de la Escritura, este proceso puede tardar de 3 a 10 días.

Valores de Trámites Administrativos

ACTIVIDAD	VALOR \$
Publicación Diario Oficial (se estiman 3000 caracteres, se pagan \$32 por carácter)	96.000
Protocolización de la Sociedad	3.000
3 ejemplares Diario Oficial	600
TOTAL	99.600

Iniciación de Actividades

La declaración de Iniciación de Actividades es una declaración jurada formalizada, por lo que este trámite debe realizarse en el Servicio de Impuestos Internos de la ciudad de Chillán, y para ello se debe cumplir con los siguientes requisitos:

Formulario de inscripción al Rol Único Tributario y/o Declaración de Inicio de Actividades (F - 4415).

Cédula Nacional de Identidad del Representante Legal.

Escritura de la Sociedad.

Inscripción de la Sociedad en el Registro de Comercio.

Publicación del Extracto en el Diario Oficial.

El Formulario F – 4415 será firmado y presentado ante el Servicio de Impuestos Internos por el Representante Legal, quién solicitará a través del mismo documento la verificación de domicilio.

Para la acreditación de domicilio deberá presentar original del Contrato de arriendo, luego de esto se deberá concurrir a la Oficina del Servicio de Impuestos

Internos a retirar el Rut provisorio de la empresa. Este trámite no tiene costo asociado.

Obtención del Rut

El formulario 4415 debe estar firmado por el representante legal de la sociedad y tiene que acompañarse de una copia autorizada de la escritura de la constitución. En el mismo formulario se incorporará la nómina de los socios, el RUT y el porcentaje de participación que corresponde a cada uno en la sociedad. Una vez reunida la documentación, el SII entrega un comprobante provisorio, válido por seis meses, desde su fecha de recepción, mientras se envía por correo el documento definitivo en un lapso no mayor a dos meses

Documentos Tributarios

Factura de Venta

Boleta de Compra Venta

Valores de Imprenta

DETALLE	VALOR \$
Talonario 50 facturas autocopiativas tamaño carta	14.800
Talonario Boletas	13.500
TOTAL	28.300

Libros Contables

Valores de Trámites Administrativos

DETALLE	VALOR \$
---------	----------

Libro Auxiliar de Remuneraciones	4.299
Libro de Compra y Ventas	2.949
Libro Diario	4.649
Libro Mayor	1.579
Notas de Crédito	12.500
Notas de Debito	13.200
TOTAL	39.176

Timbraje de Documentos

Presentar al Servicio de Impuestos Internos el formulario de timbraje F – 3230, especificando los datos de su representante legal, así como también señalando los documentos tributarios a legalizar.

Los documentos tributarios que se deben timbrar son; facturas, boletas de ventas y servicios, Nota de Crédito, Nota de Débito y Libros de Contabilidad.

Permisos

Autorización sanitaria

Mediante este documento el Seremi de Salud o la Autoridad Sanitaria de cada comuna autoriza la realización de una actividad lucrativa secundaria o terciaria dentro de los límites de la comuna.

Este trámite debe realizarse antes de instalar el local, y no después, además, es de suma importancia que antes de arrendar o comprar un local o un terreno que se destinará a uso comercial, se consulte el Plan Regulador de cada municipio para evitar problemas posteriores.

Para obtenerlo, el interesado deberá concurrir a las oficinas del Servicio de Salud correspondientes al municipio del domicilio de la Empresa y solicitar el Formulario de Autorización Sanitaria que especifica si el inmueble o predio cumple con las condiciones necesarias para realizar la actividad comercial que se requiera. Este último deberá ser presentado con el Informe de Zonificación entregado por el Municipio correspondiente.

El representante legal deberá concurrir a la autoridad sanitaria de Chillán ubicada en calle Arauco 1001, y solicitar el formulario de autorización sanitaria que especifica si el inmueble cumple con las condiciones necesarias para realizar la actividad comercial. El valor del trámite corresponde a 1,25 UTM \$50.965 (UTM de diciembre 2013 \$ 40.772).

Certificado de Informaciones Previas

Este certificado indica la compatibilidad del domicilio con el uso comercial que se le necesita dar. Se solicita para todo tipo de rubro y, en especial, si se requiere edificar.

Este documento proporciona los siguientes antecedentes:

Número municipal asignado al predio.

Línea oficial, línea de edificación y/o anchos de vías que limiten o afecten al predio, ubicación del eje de la avenida, etc.

Declaración de utilidad pública que afecta al predio, en su caso, derivada del Instrumento de Planificación Territorial.

Indicación de los requisitos de urbanización.

Normas urbanísticas aplicables al predio, por ejemplo, uso de suelo, alturas de edificación, áreas de riesgo o de protección que pudieran afectarlo, zonas o construcciones de conservación histórica o zonas típicas y monumentos nacionales con sus respectivas reglas urbanísticas especiales, exigencias de plantaciones y obras de ornato en las áreas afectas a utilidad pública, declaratoria de postergación de permisos, señalando el plazo de vigencia y el decreto o resolución correspondiente, entre otros.

Este certificado se solicita en la Dirección de Obras Municipales (DOM) correspondiente al domicilio de la Empresa. En ese momento se debe presentar un croquis que muestre la ubicación del predio, indicando las calles circundantes y las medidas aproximadas de cada uno de los deslindes.

El trámite puede durar entre 7 y 15 días hábiles dependiendo del municipio y bajo esta última condición, su valor fluctuará entre los \$ 3.000 y \$ 5.000.

La normativa descrita en el certificado tiene vigencia indefinida mientras no se realicen modificaciones a las normas urbanísticas, legales o reglamentarias pertinentes, las cuales deberán ser publicadas en el Diario Oficial para su validez.

Certificado de Calificación Técnica

Este documento tiene como objetivo calificar los aspectos técnicos de la actividad a desarrollar por la Empresa e indica los posibles riesgos que su funcionamiento pudiera generar a sus trabajadores y/o entorno, por ejemplo.

La entidad calificará como Peligroso, Insalubre y/o Contaminante, Molesto o Inofensivo dependiendo del cumplimiento de ciertas normas establecidas para cada rubro y de acuerdo al Plan Regulador de la comuna.

El Certificado de Calificación Técnica es requisito para la solicitud del Permiso de Edificación en caso que se requiera construir o modificar el inmueble.

La Empresa debe solicitar formalmente la calificación técnica de su actividad al Seremi de Salud, para lo cual se debe pedir el formulario de certificado y el instructivo respectivo, completar los Formatos 1, 2 y 3, presentarlo en las mismas oficinas con los siguientes documentos adjuntos y sus indicaciones particulares:

1. Plano de Planta del Local (se recomienda solicitar a un arquitecto):

Ubicación de la edificación en el terreno.

Dependencias (casino, servicios higiénicos, oficinas, bodegas, etc.).

Ubicación de maquinarias y equipos.

Actividades desarrolladas por vecinos y colindantes (vivienda, local comercial, fábrica, colegio, hospital, etc.).

2. Memoria Técnica de las Características de la Construcción y/o Ampliación (basadas en la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones):

Tipo de construcción (nueva, antigua, materialidad, etc.).

Piso de la Construcción (radier, madera, gravilla, textil, etc.).

Características de los muros y deslindes (tipo, altura, materialidad, resistencia al fuego, etc.).

Tipo de techo (planchas metálicas, teja, madera, etc.).

Memoria Técnica de los Procesos Productivos y su Respectivo Flujograma (documento descriptivo/explicativo realizado por el interesado): Descripción del o de los productos que se fabrican, almacenan y/o elaboran; materias primas, maquinarias y vehículos requeridos en la actividad; zona de carga y descarga;

etapas básicas de la producción o proceso productivo; stock de productos, forma y lugar de almacenamiento (tipo de envase, temperatura promedio y ventilación de bodega, etc.); cantidad de personas que trabajarán en las instalaciones; duración del proceso productivo (operación continua o turnos diurnos y/o nocturnos, etc.); clasificación de sustancias químicas según Norma Chilena 382 Of.98.

3. Anteproyecto de Medidas de Control de Contaminación de Aire, Agua y Suelos (consultar en Seremi de Salud o Servicio de Salud de cada comuna por la normativa que les rige):

Residuos Industriales Líquidos (Riles).

Alcantarillado y Agua Potable.

Emisiones por Fuentes Fijas (calderas, hornos, etc.).

Residuos Industriales Sólidos (RIS).

4. Anteproyecto de Medida de Control de Riesgos de Accidentes y Enfermedades Laborales.

5. Informe Sanitario Favorable en caso de que se posea.

6. Si están disponibles, incluya los catálogos de las maquinarias, equipos, o sistemas de control de material particulado, aerosoles u otros.

Estos requerimientos aparecen detallados en Instructivo de Calificación Técnica del Servicio de Salud correspondiente a la comuna del domicilio de la Sociedad. Cabe mencionar que estos antecedentes y otros serán requeridos de acuerdo al giro bajo el cual opere la Empresa.

El valor del Certificado de Calificación Técnica bordea los \$45.000 y podría demorar un par de semanas, dependiendo de la complejidad de las instalaciones,

de la correcta entrega de los documentos y de la disponibilidad de los funcionarios revisores, luego de lo cual se hará entrega de la calificación.

Si ésta fuese rechazada o negativa, la Empresa podrá apelar ante el Servicio de Salud demostrando haber realizado modificaciones tecnológicas que disminuyan el impacto ambiental.

Certificado Municipal de Zonificación

Este documento especifica el uso de suelo y exigencias para las construcciones en una determinada zona. Es requisito para la obtención de Patente Comercial y es entregado por la Dirección de Obras de la Municipalidad respectiva.

Para obtenerlo, el Representante Legal deberá concurrir previamente al Seremi de Salud o Servicio de Salud correspondiente al domicilio de la Sociedad y retirar una Solicitud de Informe Sanitario la cual, una vez completada, debe ser presentada ante la DOM.

El tiempo que demore la entrega del Certificado dependerá de cada municipio, condición que aplicará también a su costo el cual fluctúa entre \$ 1.000 y \$ 3.000.

Dependiendo del giro bajo el cual se realizará la actividad comercial, se requerirán diversos documentos, los cuales deberán ser adjuntados posteriormente al formulario.

La tramitación tiene una duración aproximada de 15 días hábiles y un arancel cobrado de acuerdo al rubro, más un 0,5% del capital inicial declarado.

Trámite Cero

Para el caso de empresas consideradas de bajo riesgo ambiental o sanitario, la Autorización Sanitaria se enmarca bajo el llamado Trámite Cero con el cual la Autoridad Sanitaria se compromete a entregar el certificado en un plazo no mayor a 1 hora.

Entre las empresas que pueden optar a este trámite se encuentran los talleres, bazares, librerías, ferreterías y comercio que expendan alimentos no perecibles, o bien, que no requieran de la manipulación de químicos y sustancias peligrosas, entre otros, así como también aquellas empresas que requieran solicitar Certificados de Destinación Aduanera para la internación de alimentos o materias primas.

En este caso, el Representante Legal de la Empresa deberá concurrir a las oficinas del Seremi de Salud y solicitar los formularios “Declaración de Cumplimiento de Requisitos Sanitarios” y “Trámite Cero”.

El primero de ellos contempla una autoevaluación de la Empresa y un compromiso de cumplimiento de la normativa. El Seremi, en un acto de confianza, otorgará la Autorización Sanitaria en el plazo de 1 hora contada desde la recepción de los formularios y la cancelación del arancel correspondiente, el que variará de acuerdo al giro de la Empresa.

La Autoridad Sanitaria estará facultada para fiscalizar en terreno el cumplimiento de lo declarado en el formulario, por esta razón es recomendable asegurarse que la Empresa cumple con la normativa para evitar futuras multas o la cancelación de la Patente Comercial.

Si bien la Autorización Sanitaria es requisito en la mayoría de los rubros, existen algunos que no lo requieren, salvo expresa solicitud municipal. Entre ellos están: venta y reparación de radios y televisores, gasfiterías, relojerías, venta de artefactos electrodomésticos, sastrerías, fotografías, compraventa de vehículos,

librerías, taller de llaves, venta de muebles, venta de colchones, venta de papel, venta de calzado, bazares, boutiques y venta de línea blanca.

Certificado de Calificación de Actividad Industrial

Para que la Municipalidad otorgue la patente definitiva para la instalación, ampliación o traslado de industrias, hay que solicitar a la Autoridad Sanitaria un informe que compruebe que se han implementado todas las medidas comprometidas para evitar riesgos y molestias (Artículo 83 del DFL N° 725/67, Código Sanitario, D.O. 31.01.1968).

Este informe lo entrega el Servicio de Salud luego de una inspección en terreno de la Empresa ya instalada, previo a su funcionamiento y posterior a la calificación ambiental.

La Autoridad Sanitaria informará favorablemente una determinada actividad industrial o comercial, siempre que determine que técnicamente se han controlado todos los riesgos asociados a su funcionamiento y que la localización propuesta está de acuerdo con el Plan Regulador comunal e intercomunal.

Para obtenerlo, el Representante Legal debe concurrir a las oficinas del Seremi de Salud o Servicio de Salud del domicilio y presentar los siguientes antecedentes:

Informe de Zonificación (emitido por la Municipalidad).

Formulario de Solicitud de Informe Sanitario que estipula: Giros solicitados, datos del establecimiento, ubicación en el mapa, antecedentes de superficie, horario y número de trabajadores, valorización de las instalaciones (equipos y maquinarias, capital de trabajo y capital propio).

Formulario Declaración de Cumplimiento de Requisitos Sanitarios correspondiente a las características de su actividad.

El tiempo que requiere el trámite es de alrededor de 40 días y su costo asciende a \$ 52.000 aproximadamente, más el 0,5% del capital inicial declarado es decir \$169.222 más los \$52.000 lo que da un valor de \$221.222

Luego de este tiempo, el contribuyente recibe la Resolución Sanitaria Aprobada o Rechazada, pudiendo en este último caso apelar luego de modificar los elementos en conflicto.

Si la Empresa opera con menos de 10 trabajadores y su capital inicial declarado no supera las 200 UF, está sujeta a la solicitud Trámite Cero. Con este sistema el Seremi de Salud asegura el curso del trámite en no más de 1 hora.

Patente Comercial

La obtención de Patente Municipal, deberá ser solicitada por el representante legal en la I. Municipalidad de Chillán Viejo, y para esto deberá cumplir con los siguientes requisitos:

Patente Comercial:

- Comprobante de Inicio de Actividades ante el Servicio de Impuestos Internos (S.I.I.).

Contrato de Arriendo / Escritura de la Propiedad

Fotocopia de Cédula de Identidad por ambos lados

Resolución Sanitaria y/o Clasificación de Actividad Productiva, si fuese pertinente.

Certificado de distribución de trabajadores (en caso que se hable de una empresa)

2 estampillas de \$ 100 pesos adquiridas en CAJA.

*** En caso de que el solicitante sea parte de alguna Sociedad y solicite Patente para ésta, debe adjuntar Constitución de la Sociedad / Extracto.**

VALOR DE LAS PATENTES

DECRETO LEY N° 3.063 DE 1979, ARTÍCULO 24, 29 VALOR DE LA PATENTE MUNICIPAL

El valor por doce meses de la patente será de un monto equivalente entre el dos y medio por mil y el cinco por mil del capital propio de cada contribuyente, la que no podrá ser inferior a ocho mil unidades tributarias mensuales (UTM).

La tasa de la patente a que se refiere el artículo 24.- será de un cinco por mil durante 1980, y hasta tanto no se haga uso de la facultad.

El valor corresponde a la patente de doce meses comprendidos entre el 1° de julio del año de la declaración y el 30 de junio del año siguiente.

FACTOR PARA DETERMINAR EL VALOR DE LA PATENTE

El valor de la patente municipal a que se refiere el artículo 24 de la Ley deberá calcularse aplicando la o las tasas que el Municipio aplique sobre el capital propio. Sin perjuicio de lo anterior, los contribuyentes que se encuentren en la situación del inciso quinto del artículo 24 de la Ley, pagarán una patente anual igual a una Unidad Tributaria Mensual (UTM).

La patente se podrá pagar al contado o en dos cuotas iguales, dentro de los meses de julio y enero de cada año.

Si la patente se pagare en dos cuotas, el valor de la segunda se reajustará en la misma proporción en que haya variado el índice de precios al consumidor en el periodo comprendido entre el 1° de junio y el 30 de noviembre inmediatamente anterior.

Si un contribuyente se estableciere después del 31 de diciembre pagará el cincuenta por ciento del valor de la patente.

Asimismo, los contribuyentes, con excepción de los señalados en el artículo 32 que cambien de domicilio su casa matriz o sucursal, pagarán la respectiva patente comercial en la municipalidad del nuevo domicilio, a contar del semestre siguiente al de su instalación. Para tal efecto, deberán comunicar dicha situación a la

municipalidad del nuevo domicilio, dentro de los 30 días corridos siguientes al de la instalación, exhibiendo la patente pagada en la municipalidad de origen por el periodo semestral respectivo y un certificado emitido por la misma, en donde conste que no mantiene deuda, no se otorgara patente definitiva o provisoria.

Mientras no se regularice dicha situación ante la municipalidad respectiva.

En este caso el valor de la patente es de \$169.222 se calculo con un capital inicial de \$33.844.266 que corresponden a los activos fijos de la empresa en el año inicial ($33.844.266 \times 0.005 = \169.222)

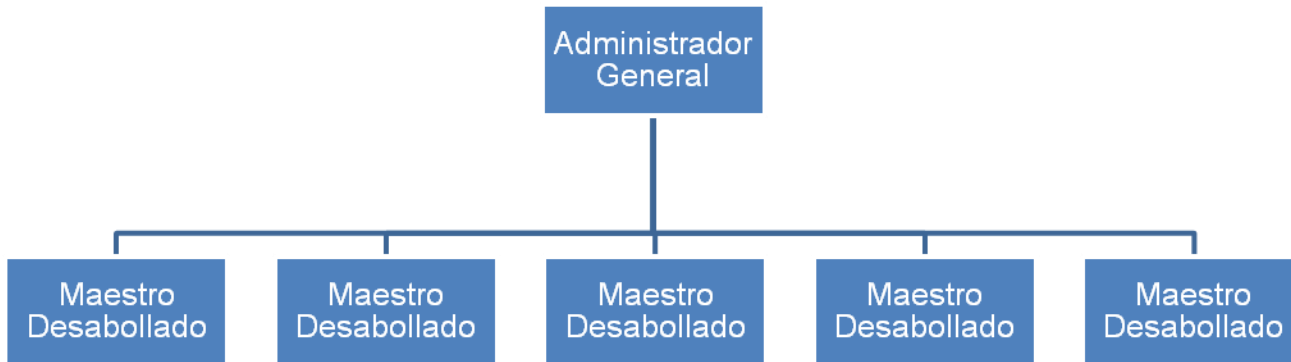
CIERRE DE NEGOCIOS

Los contribuyentes que cierren su casa matriz, negocio único y/o alguna de sus sucursales, oficinas, establecimientos, locales u otras unidades de gestión, deberán dar aviso por escrito de dicha situación, tanto a nuestro municipio, lugar donde se encontraba instalada la casa matriz o negocio único, como a la de las sucursales, oficinas, establecimientos, locales o unidades de gestión empresarial correspondientes.

1.11

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Estructura Organizacional



En cuanto a la organización interna del taller de desabolladura, se ha conformado una estructura operativa basada en 2 niveles jerárquicos. El nivel superior lo representa el Administrador General, quién tendrá la responsabilidad directa sobre los maestros desabolladores, quienes tendrán que estar a disposición del administrador en las funciones que le sean requeridas.

Descripción de cargos

ADMINISTRADOR GENERAL

Descripción de Cargos

NOMBRE DE CARGO : ADMINISTRADOR GENERAL

Tareas y Responsabilidades

Encargado de la Administración General del Taller de desabollado sus responsabilidades serán:

Recepción de los clientes que ingresen al local.

Asignar funciones al personal y verificar el cumplimiento de cada una de ellas.

Mantener stock de insumos y materiales para el buen funcionamiento del taller de desabollado.

Recaudar y administrar los recursos económicos que se generen.

Pagar remuneraciones a los trabajadores.

Planificar y organizar todas las actividades que se lleven a cabo en el taller de desabollado.

Velar por el cumplimiento de la normativa legal vigente a la cual debe acogerse el taller de desabollado.

Requisitos

Conocimientos Técnicos de desabollado de automóviles.

Capacidad de liderazgo.

Manejo computacional (Windows, sistema de base de datos, office.)

NOMBRE DE CARGO : Maestro Desabollador

Tareas y Responsabilidades

El ocupante del cargo será responsable de asegurar que los vehículos no sufran daños durante la permanencia en el taller, dentro de su horario de trabajo.

Además estará a cargo del control de los insumos requeridos para cada reparación, es decir deberá realizar tareas relacionadas con la mantención, gestión y control de los insumos que se necesiten.

Por otra parte, deberá realizar la recepción de materiales e insumos necesarios en la reparación, despacho de vehículos ya reparados.

Requisitos

Educación Técnica Mecánica, por ejemplo Técnico en Mecánica automotriz.

Cinco años de experiencia en el rubro.

Proactivo.

Capítulo 4

1.12 Estudio Económico Financiero

La última etapa del análisis de viabilidad financiera de un proyecto es el estudio financiero. Los objetivos de esta etapa son ordenar y sistematizar la información de carácter monetario que proporcionaron las etapas anteriores, elaborar los cuadros analíticos y datos adicionales para la evaluación del proyecto y evaluar los antecedentes para determinar su rentabilidad.

La sistematización de la información financiera consiste en identificar y ordenar todos los ítems de inversiones, costos e ingresos que puedan deducirse de los estudios previos.

Determinación de los Costos Fijos

Se han considerado como Costos Fijos aquellos costos que son independientes del número del movimiento que genere la empresa.

Costos Fijos

Costos fijos	mensual	anual
teléfono	40.000	480.000
útiles de aseo	21.290	255.480
internet	40.000	480.000
materiales de oficina	8.739	104.868
agua	50.000	600.000
luz	100.000	1.200.000
patente	14.102	169.222
	274.131	3.289.570

Gastos de Operación

Pintura		138.600.000
Overol	59.800	299.000
Guante	26.600	133.000
Mascarilla	57.800	289.000
Zapato de seguridad	41.994	209.970
		139.530.970

Inversiones

UNIDAD	PRODUCTO	VALOR UNIT.	SUBTOTAL
1	Estación trabajo	24.490	24.490
1	Silla	9.890	9.890
1	PC	379.990	379.990
1	Sofá	69.990	69.990
1	Papelero	1.990	1.990
1	Caja fuerte	13.990	13.990
1	Impresora	49.990	49.990
1	Estante	43.990	43.990
1	Alfombra	32.190	32.190
1	Teléfono	8.990	8.990
1	Compresor	100.000	100.000
15	Llaves	25.000	75.000
1	Dados	100.000	100.000
4	Martillo	10.000	40.000
1	Tecele	61.990	61.990
1	Porta Power	150.000	150.000
1	Esmeril Angular	13.000	13.000
1	Taladro	50.000	50.000
1	Pulidora	37.000	37.000
1	Pistola Calafateadora	3.390	3.390
1	Pistola de pintura	33.980	33.980
2	martillo	8.990	17.980
1	lima	19.600	19.600
1	Equipo oxígeno	169.900	169.900

		Total	1.693.534
--	--	--------------	-----------

DEPRECIACIÓN GASTOS DE INVERSION

Activos Fijos	Precio	vida útil	Depreciación	Depreciación acumulada	Valor residual
Terreno	20.000.000				20.000.000
Construcción	12.336.926	20	616.846	3.084.232	9.252.695
Estación trabajo	24.490	5	4.898	24.490	0
Silla	9.890	5	1.978	9.890	0
PC	379.990	3	126.663	633.317	126.663
Sofá	69.990	5	13.998	69.990	0
Papelero	1.990	5	398	1.990	0
Caja fuerte	13.990	10	1.399	6.995	6.995
Impresora	49.990	3	16.663	83.317	16.663
Estante	43.990	5	8.798	43.990	0
Alfombra	32.190	3	10.730	53.650	10.730
Teléfono	8.990	3	2.997	14.983	2.997
Compresor	100.000	10	10.000	50.000	50.000
Llaves	75.000	3	25.000	125.000	25.000
Dados	100.000	3	33.333	166.667	33.333
Martillo	40.000	3	13.333	66.667	13.333
Tecla	61.990	3	20.663	103.317	20.663
Porta Power	150.000	3	50.000	250.000	50.000
Esmeril Angular	13.000	3	4.333	21.667	4.333
Taladro	50.000	3	16.667	83.333	16.667
Pulidora	37.000	3	12.333	61.667	12.333
Pistola Calafateadora	3.390	3	1.130	5.650	1.130
Pistola de pintura	33.980	3	11.327	56.633	11.327
martillo	17.980	3	5.993	29.967	5.993
lima	19.600	3	6.533	32.667	6.533
Equipo oxigeno	169.900	10	16.990	84.950	84.950
	33.844.266		1.033.005	5.165.027	29.752.340

Gastos Puesta en Marcha

Son aquellos gastos en los que se incurrirá para colocar en marcha el proyecto.

Gastos Puesta en Marcha

UNIDAD	PRODUCTO	VALOR UNIT.	SUBTOTAL
1	Redacción de la Escritura	150.000	150.000
3	Fotocopia Carnet de Identidad	30	90
1	Notaria (Firma y Legalización)	70.000	70.000
1	Inscripción de la Sociedad (Plazo 60 días)	40.000	40.000
1	Inscripción de la Sociedad en el Registro de Comercio (60 días) con tope máximo	384.000	384.000
1	Publicación Diario Oficial (se estiman 3000 caracteres, se pagan \$32 por carácter)	96.000	96.000
1	Protocolización de la Sociedad	3.000	3.000
3	Ejemplares Diario Oficial	600	600
50	Talonario facturas autocopiativas tamaño carta	296	14.800
50	Talonario Boletas	270	13.500
1	Libro Auxiliar de Remuneraciones	4.299	4.299
1	Libro de Compra y Ventas	2.949	2.949
1	Libro Diario	4.649	4.649
1	Libro Mayor	1.579	1.579
1	Notas de Crédito	12.500	12.500
1	Notas de Debito	13.200	13.200
1	Autorización sanitaria	50.965	50.965
1	Certificado urbanización (máximo)	5.000	5.000
1	Certificado calificación técnica	45.000	45.000
1	Certificado de zonificación (máximo)	3.000	3.000
1	Certificado cumplimiento resolución	221.222	221.222

	sanitaria		
		TOTAL	1.136.353

A continuación se presentan los flujos de cajas para el proyecto en estudio, los cuales se ha tomado para cinco años.

Cabe señalar que durante el primer año se espera reparar un total de 380 vehículos para aumentar a 30 más por año para alcanzar los 500 en el quinto año.

Capital de trabajo

Capital de trabajo	Enero
Ingresos	6.720.000
Sueldos	2.709.884
Costos fijos	274.131
Gastos operacionales	2.010.517
Superávit o déficit	1.725.468
Superávit o déficit acumulado	1.725.468

No se necesita solicitar un préstamo para capital de trabajo en el proyecto.

Flujo de Caja Financiero

	año 0	año 1	año 2	año 3	año 4	año 5
Ingresos		79.800.000	86.100.000	92.400.000	98.700.000	105.000.000
Costos Fijos		3.289.570	3.289.570	3.289.570	3.289.570	3.289.570
Gastos operacionales		24.126.194	26.185.416	28.075.416	29.965.416	31.855.416
Sueldos+bono 20%		32.518.605	33.810.735	35.102.865	36.394.995	37.687.125
Amortización GPM		227.271	227.271	227.271	227.271	227.271
Depreciación		1.033.005	1.033.005	1.033.005	1.033.005	1.033.005
Gastos financieros		1.600.678	1.310.706	1.006.381	686.991	351.792
RAI		17.004.677	20.243.297	23.665.493	27.102.752	30.555.821
Impuesto 20%		3.400.935	4.048.659	4.733.099	5.420.550	6.111.164
RDI		13.603.742	16.194.638	18.932.394	21.682.202	24.444.657
Depreciación		1.033.005	1.033.005	1.033.005	1.033.005	1.033.005
Amortización GPM		227.271	227.271	227.271	227.271	227.271
Amortización Préstamo		5.858.017	6.147.989	6.452.314	6.771.704	7.106.903
Inversión AF	-33.844.266			-1.073.100		29.752.340
Inversión GPM	-1.136.353					
Préstamo	32.336.926					
Valor de Desecho						3.320.761
FCN	-2.643.693	9.006.001	11.306.925	12.667.256	16.170.774	48.350.370

van \$ 37.429.555,15

tir 365%

Flujo de caja Económico

	año 0	año 1	año 2	año 3	año 4	año 5
Ingresos		79.800.000	86.100.000	92.400.000	98.700.000	105.000.000
Costos Fijos		3.289.570	3.289.570	3.289.570	3.289.570	3.289.570
Costos operacionales		23.940.000	25.830.000	27.720.000	29.610.000	31.500.000
Sueldos+bono 20%		32.772.285	34.074.495	35.346.705	36.678.915	37.981.125
Amortización GPM		227.271	227.271	227.271	227.271	227.271
Depreciación		1.033.005	1.033.005	1.033.005	1.033.005	1.033.005
RAI		18.537.869	21.645.659	24.783.449	27.861.239	30.969.029
Impuesto 20%		3.707.574	4.329.132	4.956.690	5.572.248	6.193.806
RDI		14.830.295	17.316.527	19.826.759	22.288.991	24.775.223
Depreciación		1.033.005	1.033.005	1.033.005	1.033.005	1.033.005
Amortización GPM		194.426	194.426	194.426	194.426	194.426
Inversión AF	-33.844.266			-1.073.100		
Inversión GPM	-972.131					
Valor de Desecho						29.752.340
FCN	-34.816.397	16.057.726	18.543.958	19.981.090	23.516.422	55.754.994

TIR 53%
VAN 25% \$ 22.223.111

El cálculo del VAN es de un 28.97%, calculado de la siguiente manera:

$$K_e = R_f + (R_m - R_f) \cdot B$$

$$K_e = 5.14 + (25 - 5.14) \cdot 1,2$$

$$K_e = 28.97\%$$

Donde R_f = tasa libre de riesgo, se obtuvo de la página web del banco central.

R_m = Rendimiento de mercado, se obtuvo de lo que el inversionista pretende.

B = Grado de riesgo en una cartera, se obtuvo de acciones internacionales de la empresa Ford Motors, puesto que en Chile no existe un negocio similar.

El costo de la deuda es de 4.95% que es el interés del préstamo, esto según Nassir Sapag y Reinaldo Sapag en su libro "Preparación y Evaluación de Proyectos"

Flujo de caja sensibilizado al 50%

	año 0	año 1	año 2	año 3	año 4	año 5
Ingresos		39.900.000	43.050.000	46.200.000	49.350.000	52.500.000
Costos Fijos		3.289.570	3.289.570	3.289.570	3.289.570	3.289.570
Gastos operacionales		12.156.194	13.101.194	14.046.194	14.991.194	15.936.194
Sueldos+bono 20%		15.445.764	16.390.764	17.335.764	18.280.764	19.225.764
Amortización GPM		227.271	227.271	227.271	227.271	227.271
Depreciación		1.033.005	1.033.005	1.033.005	1.033.005	1.033.005
Gastos financieros		1.600.678	1.310.706	1.006.381	686.991	351.792
RAI		6.147.518	7.697.490	9.261.816	10.841.205	12.436.404
Impuesto 20%		1.229.504	1.539.498	1.852.363	2.168.241	2.487.281
RDI		4.918.015	6.157.992	7.409.452	8.672.964	9.949.124
Depreciación		1.033.005	1.033.005	1.033.005	1.033.005	1.033.005
Amortización GPM		227.271	227.271	227.271	227.271	227.271
Amortización Préstamo		5.858.017	6.147.989	6.452.314	6.771.704	7.106.903
Inversión AF	33.844.266	-		-1.073.100		29.752.340
Inversión GPM	-1.136.353					
Préstamo	32.336.926					
Valor de Desecho						3.320.761
FCN	-2.643.693	320.274	1.270.279	3.290.514	3.161.536	33.854.836

van 10.981.695
tir 89%

Conclusiones

Lo que este proyecto estudio y quiere obtener es verificar en forma certera la factibilidad de la creación de un taller de desabolladura, en la comuna de Chillán Viejo donde el inversionista a través de su trabajo pueda tener una mejor calidad de vida.

Para constatar la viabilidad económica del proyecto se efectuaron los estudios pertinentes (estudio de mercado, estudio técnico, estudio legal, estudio organizacional y estudio económico financiero).

En el estudio económico financiero se verifico la viabilidad de proyecto. Los resultados obtenidos indican que el proyecto se presenta atractivo en cuanto al resultado del valor actual neto (VAN) que es del \$ 37.429.555.15 dado que este permite incrementar la riqueza del inversionista.

En relación a la tasa de interés de retorno (TIR) que según el estudio es de 365% la cual ayuda para avalar o complementar la decisión de llevar a cabo el proyecto.

El periodo de recuperación de la inversión, que consiste en calcular el periodo de tiempo en el cual se recuperara la inversión inicial, según el estudio corresponde al primer año, siendo esta información un criterio de apoyo a la toma de decisión.

El estudio del proyecto nos muestra que es rentable instalar un taller de desabollado en la comuna de Chillan Viejo, razón por la cual se deberá dar vital importancia a este negocio por parte del inversionista y su vez este deberá solidificar los convenios con empresas y aseguradoras.

Teniendo en cuenta el potencial del sector industrial en la provincia y la contribución de este proyecto al desarrollo socioeconómico del inversionista y los resultados arrojados por los estudios del proyecto que demuestran su rentabilidad

y de acuerdo al objetivo general y específicos se aconseja llevar a cabo el proyecto, aunque se debe estar atento a alguna disminución de los clientes, ya que, cuando el proyecto se sensibilizo al 50% es bastante menos rentable. También se debe tener en cuenta que el proyecto tiene posibilidades de ampliación en el tiempo.

BIBLIOGRAFIA

Sapag, N, (2007). Preparación y evaluación de proyectos, MacGraw-Hill, 5° edición.

De Chollet, M, (1983). El marketing-mix, Deusto, 1° edición.

Chiavenato, I, (2007). Administración de recursos humanos, McGraw-Hill, 8° edición.

<http://www.sodimac.cl>

<http://www.ine.cl>

<http://www.mercadolibre.cl>

<http://www.dimerc.cl>

<http://www.prisa.cl>

<http://www.prosechile.cl>

<http://www.bcentral.cl>

<http://www.bolsasantiago.cl>

<http://www.carabinerosdechile.cl>

ANEXO N° 1

Encuesta clientes

Buenos días/tardes,

Mi nombre Eric Jara Guerrero. Soy Alumno tesista de la Universidad del Bío-Bío Sede Chillán, estoy realizando una encuesta de valoración de un taller de desabolladura para mi Seminario de Titulación y la información será utilizada para fines Académicos.

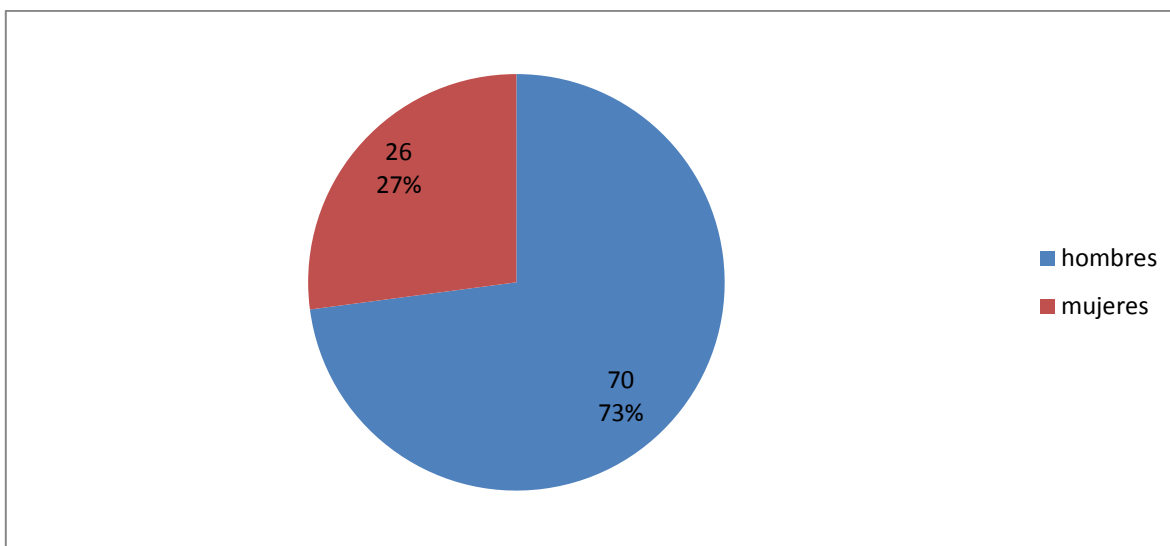
Estoy interesado en conocer su opinión, por favor, ¿sería tan amable de contestar el siguiente cuestionario? La información que me proporcione será utilizada para conocer la valoración del producto en el mercado.

Puede elegirse sólo una de las alternativas.

1.- ¿Por favor indique su sexo?

Masculino

Femenino



Se estableció que el 27% de los encuestados son mujeres y el 73% hombres que poseen un vehículo.

2.- ¿Qué rango de edad tiene?

18 a 24 años

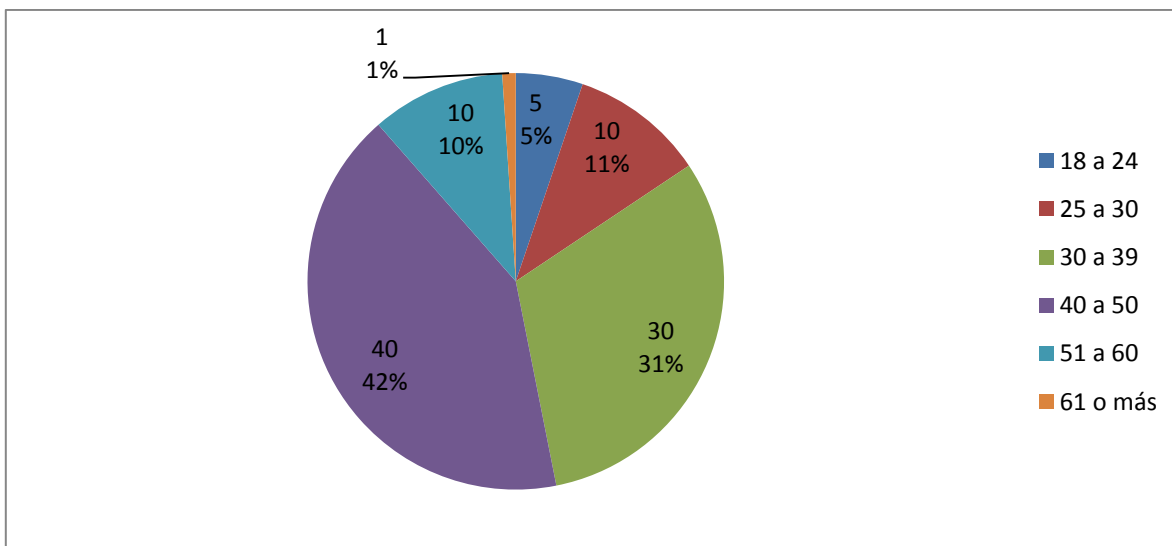
25 a 30 años

30 a 39 años

40 a 50 años

51 a 60 años

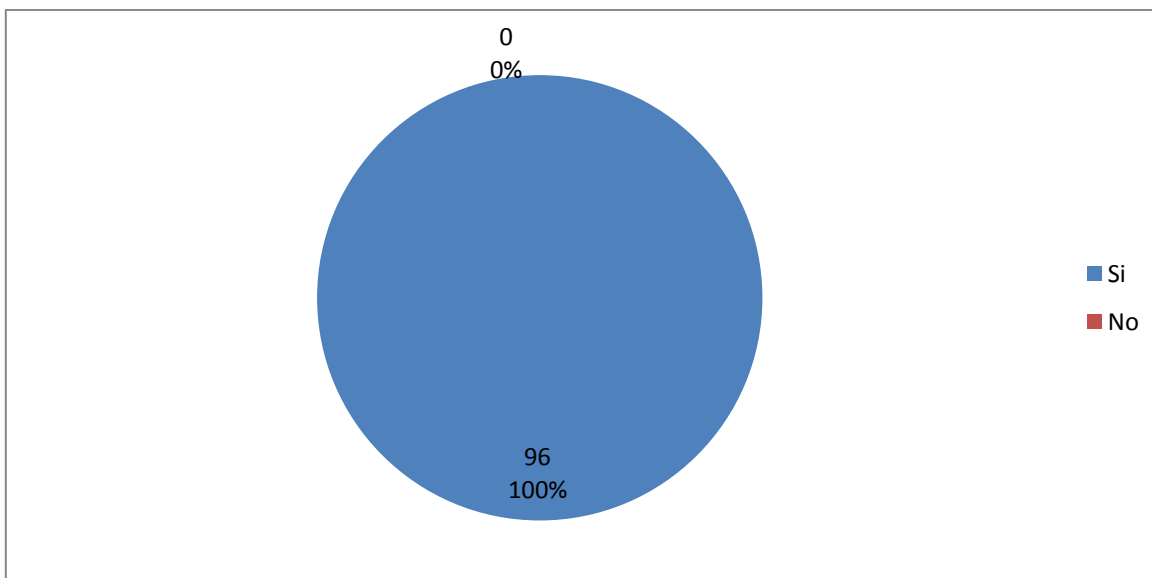
61 o más



En el rango de edad de 18 a 24 años existe un 5% de los encuestados, 25 a 30 años un 11%, 30 a 39 años un 31%, 40 a 50 años un 42%, 51 a 60 años un 10% y mayores de 61 años un 1%.

3.- ¿Tiene vehículo?

Si
No



El 100% de los encuestados tiene vehículo.

4.- ¿Qué ingresos tiene?

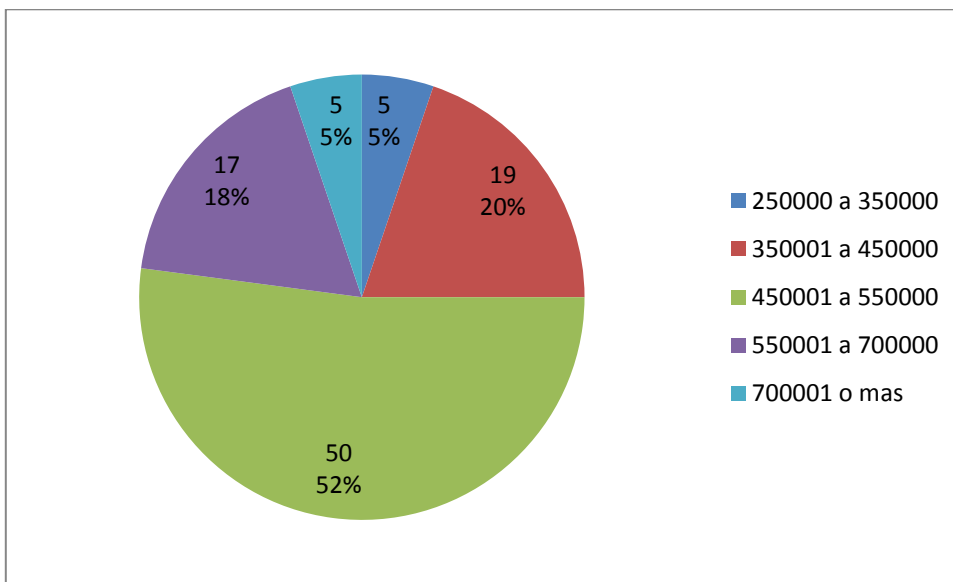
\$ 250.000 a \$ 350.000

\$ 350.001 a \$ 450.000

\$ 450.001 a \$ 550.000

\$ 550.001 a \$ 700.000

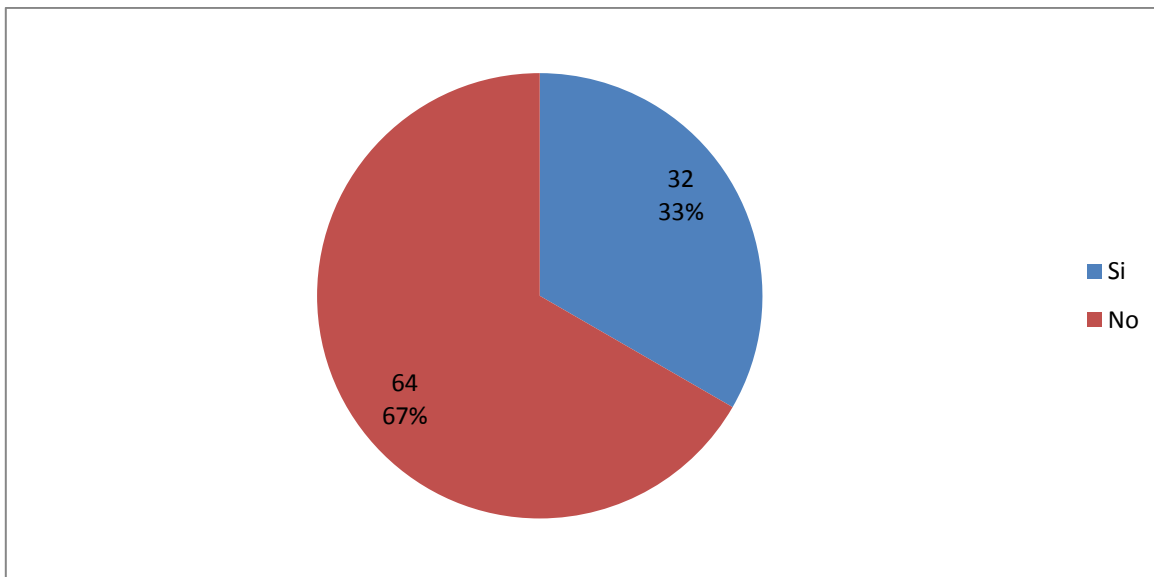
\$ 700.001 o más



En los ingresos que van de \$ 250.000 a \$ 350.000 existe un 5%, \$ 350.001 a \$ 450.000 un 20%, \$ 450.001 a \$ 550.000 un 50%, \$ 550.001 a \$ 700.000 un 17% y de más de \$ 700.001 un 5%.

5.- ¿Su vehículo se encuentra asegurado?

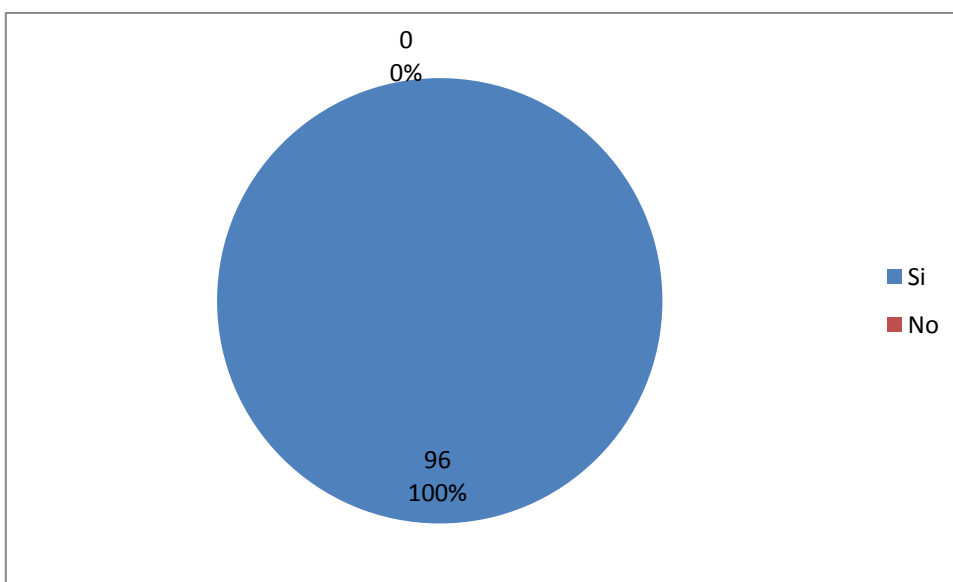
Si
No



El 33% de los encuestados tiene su automóvil asegurado lo que se condice con el promedio nacional, mientras un 64% no tiene seguro.

6.- ¿Ha sufrido algún incidente donde necesite de un taller de desabolladura para su vehículo?

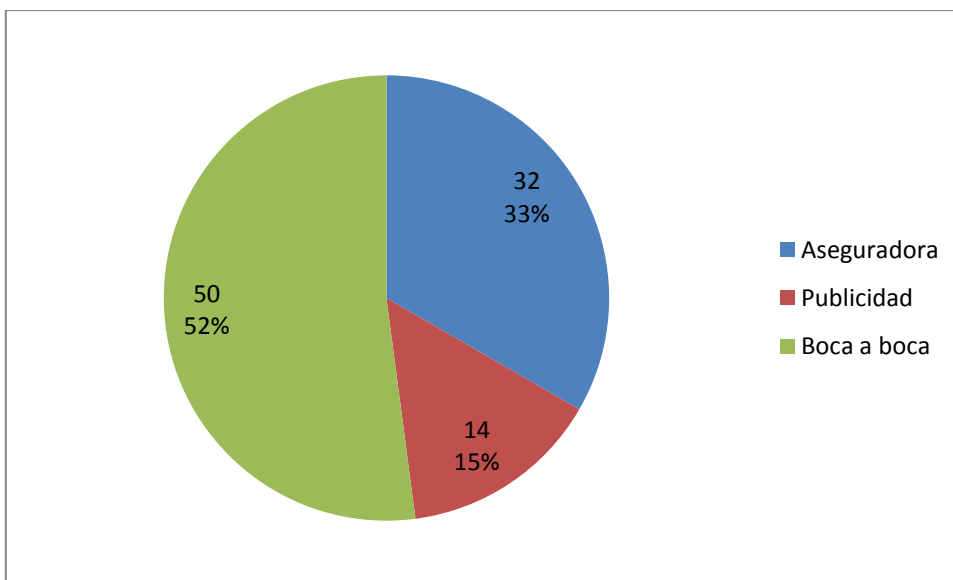
Si
No



Todos los encuestados han sufrido algún incidente donde necesitan los servicios de un taller de desabollado.

7.- ¿A través de que medio llega a un taller de desabolladura?

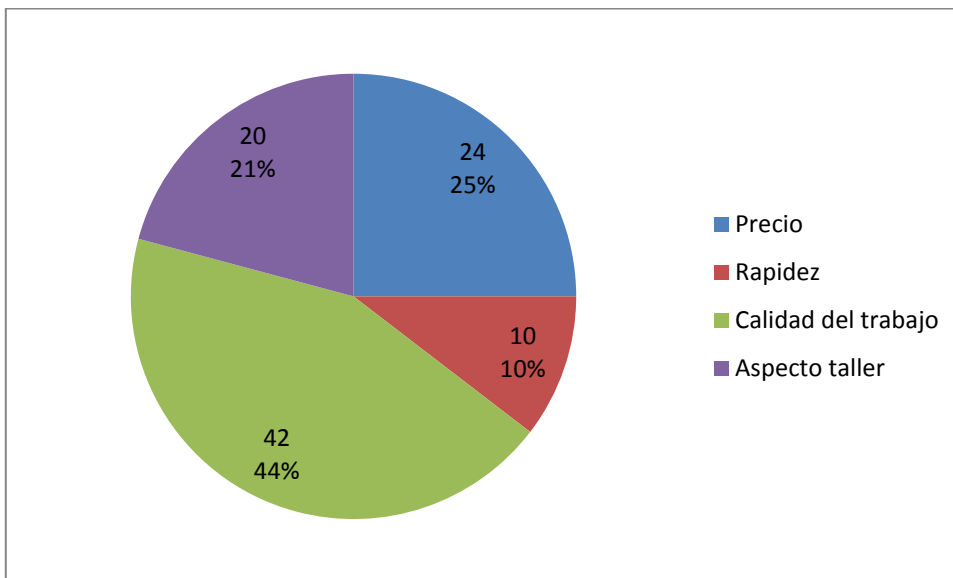
Aseguradora
Publicidad
Boca a boca



De los encuestados el 33% llega a los talleres de desabollado por la aseguradora, el 14% por publicidad y el 52% la mayoría por el boca a boca

8.- ¿Qué es lo que más valora cuando acude a un taller de este tipo?

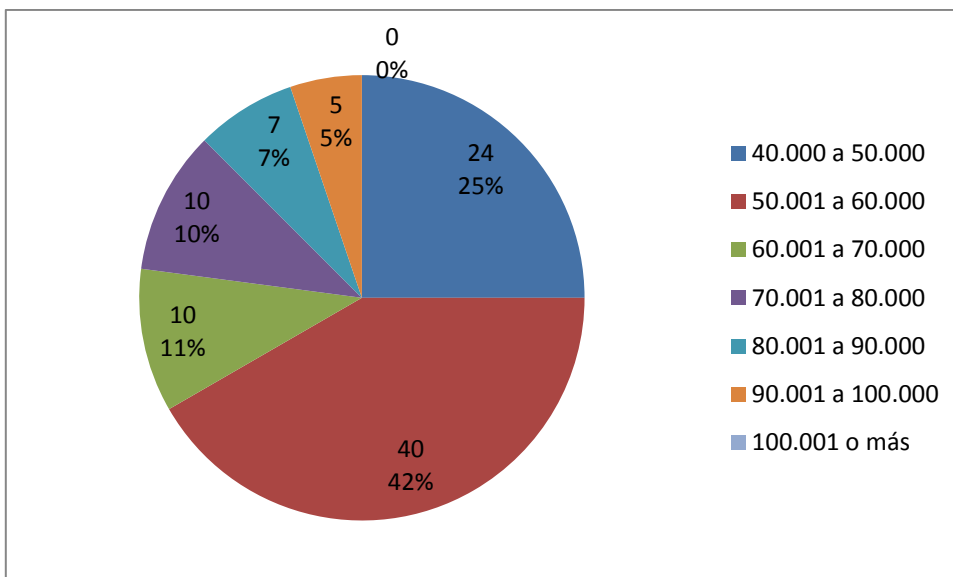
- Precio
- Rapidez en la entrega
- Calidad del trabajo
- Aspecto del taller



El 44% de los encuestados antepone la calidad del trabajo por sobre otras variantes, para el 25% un factor es el precio con respecto a la rapidez solo el 10% lo valora y el 21% se interesa en el aspecto de el taller.

9.- ¿Qué precio estaría dispuesto a pagar por pieza reparada?

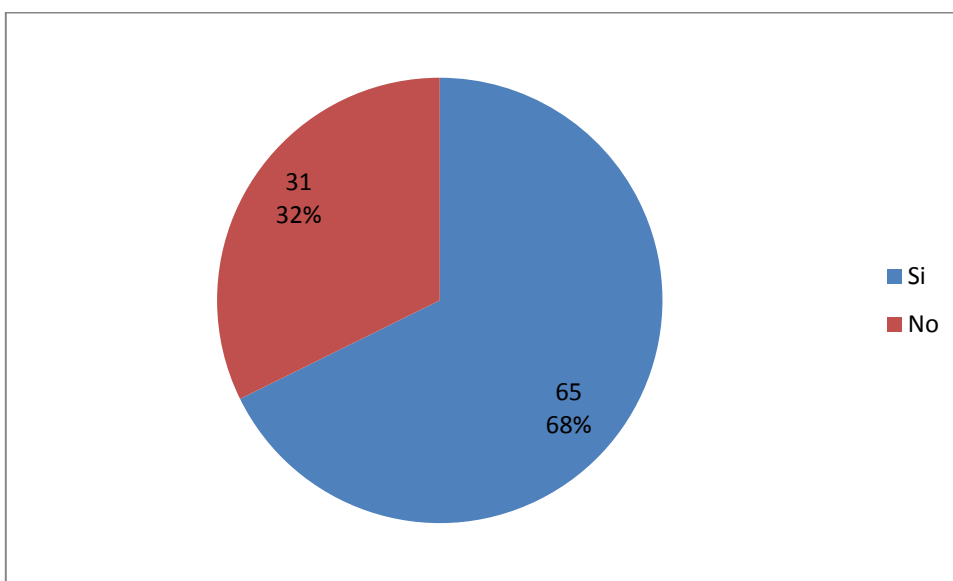
- 40.000 a 50.000
- 50.001 a 60.000
- 60.001 a 70.000
- 70.001 a 80.000
- 80.001 a 90.000
- 90.001 a 100.000
- 100.001 o más



La mayor cantidad de respuestas se registro en el rango de \$50.001 a \$60.000 con un 42%, un 25% en \$40.000 a \$50.000, \$60.001 a \$70.000 un 11%, \$70.001 a \$80.000 un 10%, \$80.001 a \$90.000 un 7%, \$90.001 a \$100.000 un 5% y más de \$100.001 un 7%.

10.- ¿Si la pieza no se puede reparar, prefiera comprar la pieza usted o que la compre el taller?

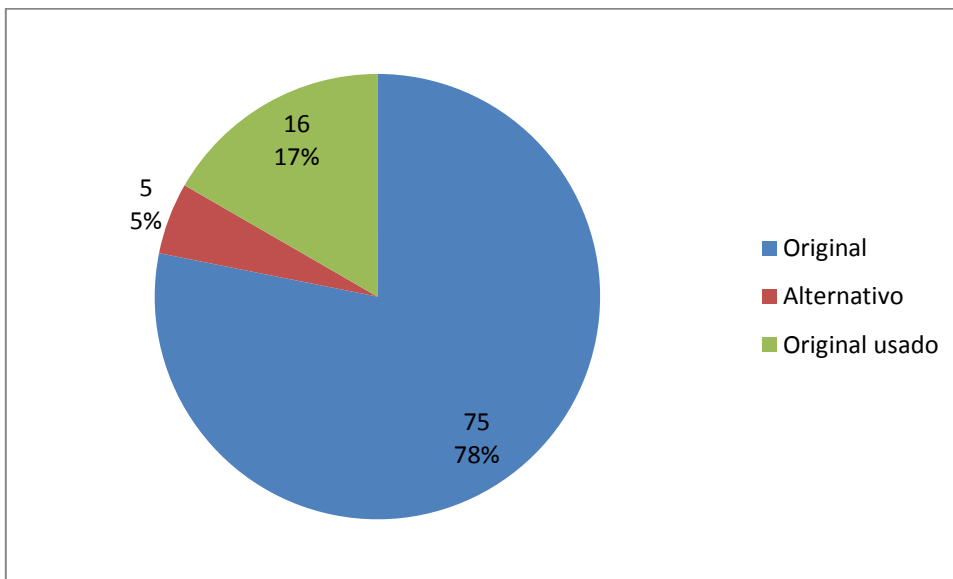
Si
No



El 68% de los encuestados prefirió que el taller comprara las piezas que no se puedan reparar y el 32% prefieren comprar la pieza ellos.

11.- ¿Qué tipo de repuesto prefiere?

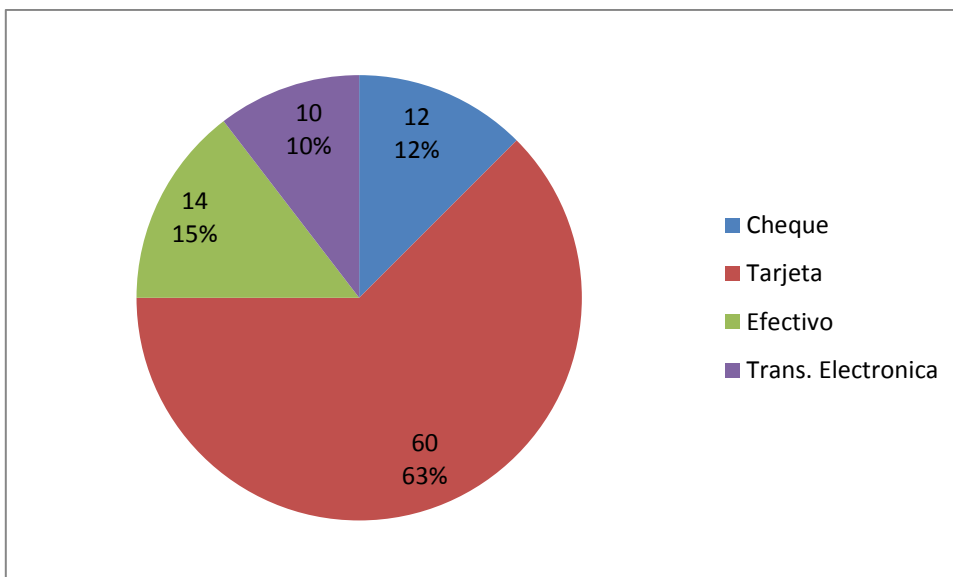
Original
 Alternativo
 Original usado



La gran mayoría equivalente al 78% prefiere que los repuestos de las piezas sean originales, solo un 5% se inclino por el repuesto alternativo y un 17% por repuestos originales usados.

12.- ¿Qué forma de pago prefiere?

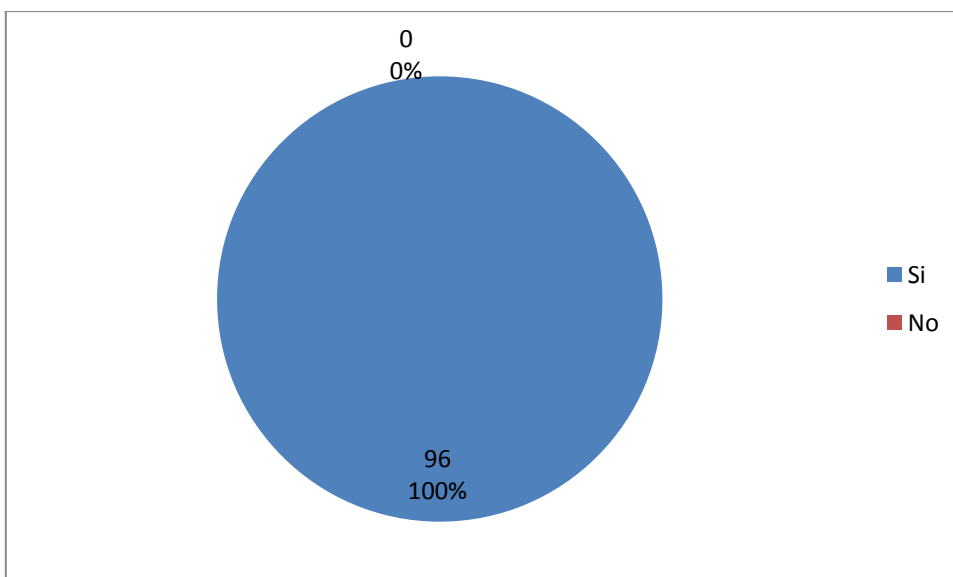
Cheque
 Tarjeta
 Efectivo
 Transferencia electrónica



Para las formas de pago el 60% prefiere pagar con tarjetas, 12% con cheque, 14% en efectivo y un 10% con transferencia electrónica.

13.- ¿Le gustaría que el taller tuviera otro tipo de servicios alternativos?

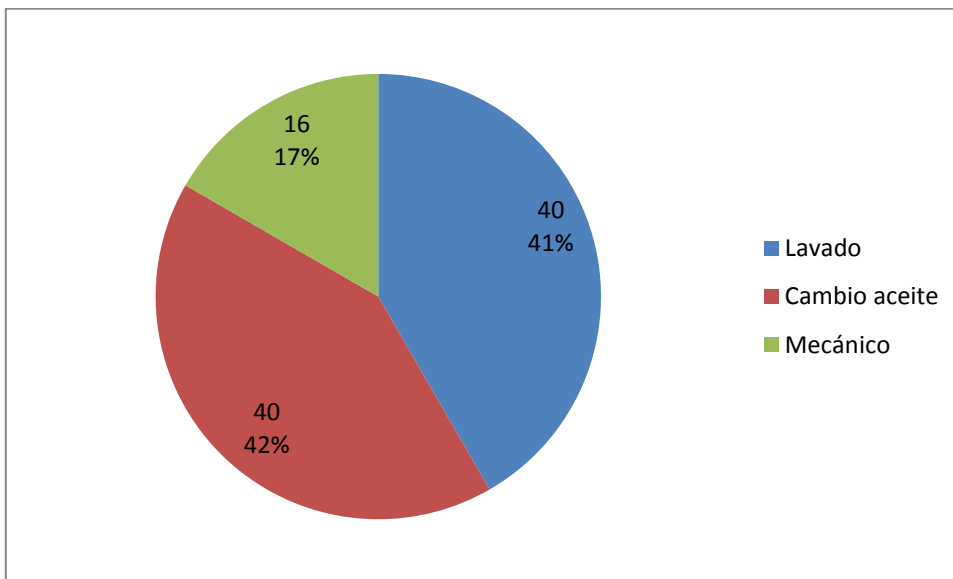
Si
No



Todos los encuestados prefieren que el taller tenga un servicio alternativo además del desabollado.

14.-¿Qué tipo de servicios alternativos?

Lavado
Cambio de aceite
Mecánico



Con respecto a los servicios alternativos el preferido fue el cambio de aceite con un 42%, seguido del lavado con 41% y el servicio mecánico con un 17%.

ANEXO N° 2

Encuesta competidores

Buenos días/tardes,

Mi nombre Eric Jara Guerrero. Soy Alumno tesista de la Universidad del Bío-Bío Sede Chillán, estoy realizando una encuesta de valoración de un taller de desabolladura para mi Seminario de Titulación y la información será utilizada para fines Académicos.

Estoy interesado en conocer su opinión, por favor, ¿sería tan amable de contestar el siguiente cuestionario? La información que me proporcione será utilizada para conocer la valoración del producto en el mercado.

Puede elegirse sólo una de las alternativas.

Encuesta estudio de mercado de talleres de desabolladura en Chillán

1.- ¿Cuál es la cantidad de autos que repara en el año?

- a) 0-50
- b) 51-100
- c) 101-150
- d) 151-200
- e) 201 o más

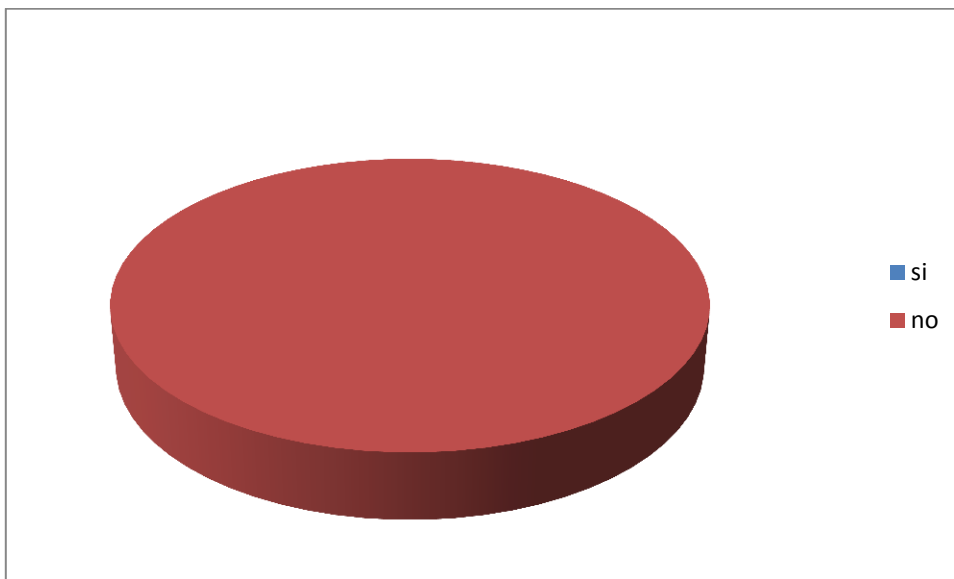
Los talleres encuestados superan con creces los 200 vehículos reparados en el año como lo muestra la tabla a continuación.

Tabla Nº 1 Reparaciones

Taller	Reparaciones Semanales	Reparaciones Anuales
Gls	25	1300
Quevedo	25	1300
Gutivel	10	520
Autobag	20	1040
Promedio	20	1040
Total	80	4160

2.- ¿Cuenta con horno de pintado?

- a) Si
- b) No



Ninguno de los talleres encuestados cuenta con horno de pintado

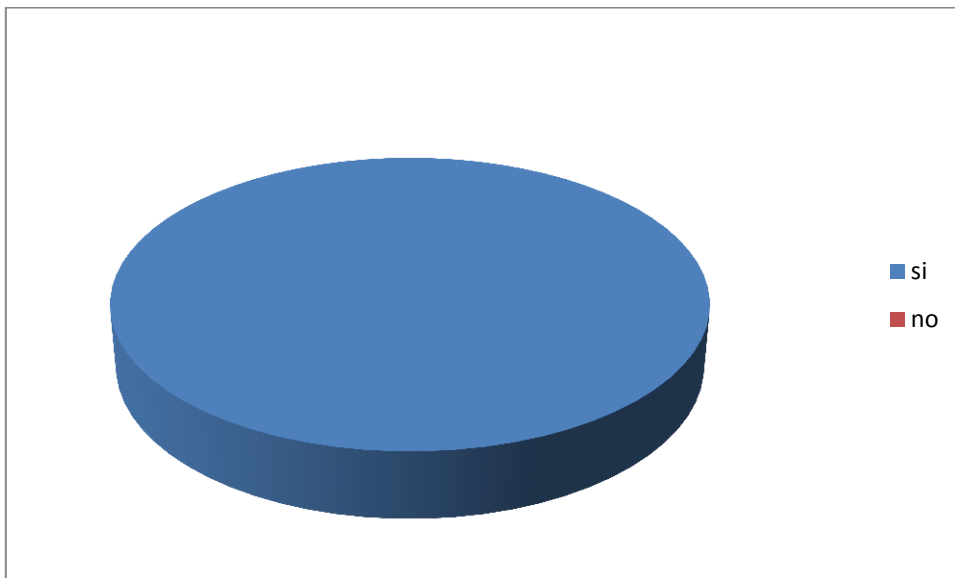
**3.- ¿Cuál es el tipo de reparación más frecuente que realiza en su taller?
Enumere de 1 a 6, siendo 1 el más frecuente y 6 el menos frecuente.**

- a) Tapa barro delantero.....
- b) Capo.....
- c) Puertas.....
- d) Portalón trasero.....
- e) Techo.....
- f) Tapa barro trasero.....

Frente a la pregunta todos los talleres coincidieron en que la reparación mas frecuente es tapa barro delantero, seguido por el trasero, luego las puertas, el capo, portalón trasero para finalmente dejar el techo.

4.- ¿Tiene convenios con aseguradoras?

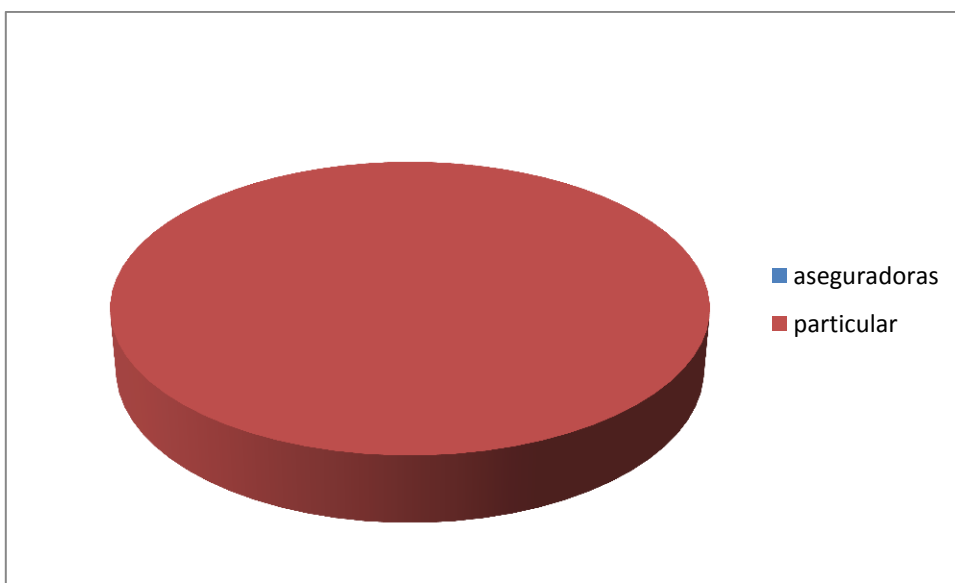
- a) Si
- b) No



Todos los talleres tiene convenios con aseguradoras.

5.- ¿Qué tipo de cliente es el más frecuente?

- a) Aseguradoras
- b) Particulares



Los clientes más frecuentes de estos talleres son los particulares.

6.- ¿En qué porcentaje de dividen los clientes?

- a) Aseguradoras
- b) Particulares

	Gls	Quevedo	Gutivel	Autobag
Aseguradoras	10	20	10	50
Particulares	90	80	90	50

7.- ¿Qué medio de pago es el que acepta?

- a) Efectivo
- b) Cheque a 30 días.
- c) Tarjetas
- d) Transferencia electrónica

El medio de pago más aceptado es el cheque a 30 días, seguido del efectivo y luego la transferencia electrónica, ninguno de los talleres tiene implementado el sistema de tarjetas.

8.- ¿Qué lo diferencia de otros talleres?

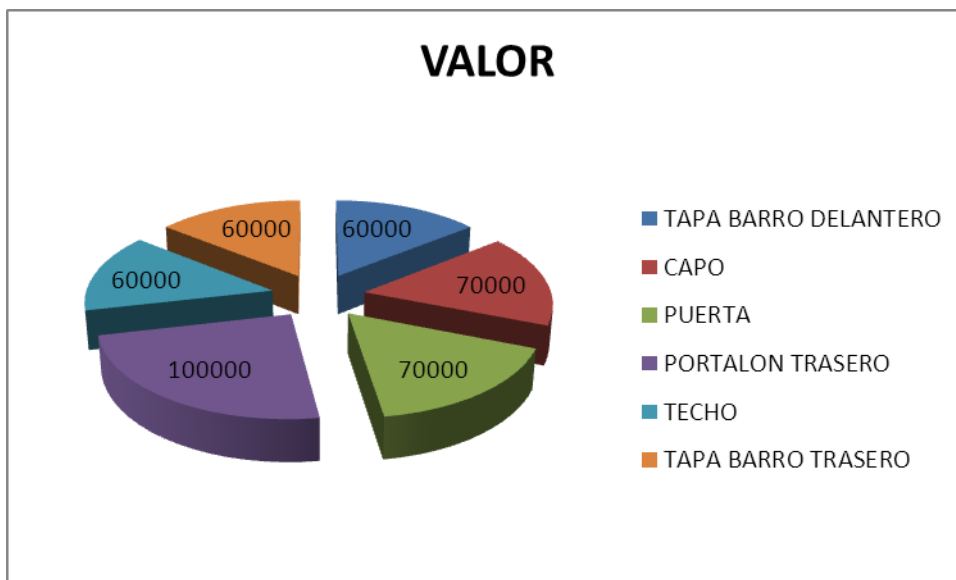
- a) Rapidez
- b) Calidad
- c) Precio
- d) Facilidades de pago
- e) Otras..... ¿Cuál?.....

Todos los entrevistados estuvieron de acuerdo en que la calidad es su elemento diferenciador.

9.- ¿En promedio cuánto cobra por pieza arreglada?

- a) Tapa barro delantero.....
- b) Capo.....
- c) Puertas.....
- d) Portalón trasero.....

- e) Techo.....
- f) Tapa barro trasero.....



Basado en la encuesta el grafico muestra el promedio de lo que se cobra por pieza el cual es de \$ 70.000

10.- ¿Cuenta con personal capacitado para la desabolladura?

- a) si
- b) no

Todos los talleres cuentan con personal capacitado para desabollar.

11.- ¿cuánto personal trabaja en el taller?

	Gls	Quevedo	Gutivel	Autobag
Personas	11	8	4	7

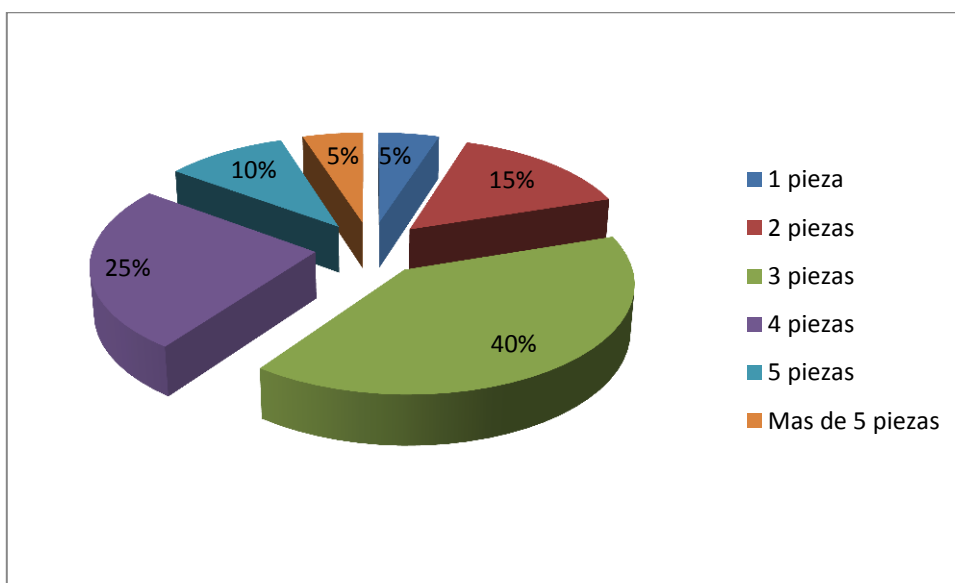
12.- ¿Cuenta con servicio pos-venta?

- a) Si
- b) No

Ninguno de los talleres cuenta con servicio pos-venta, lo que hacen es garantizar sus trabajos.

13.- De los vehículos siniestrados que llegan para reparación, como se distribuye la cantidad de piezas que reparan. Considere el total de vehículos que repara anualmente el 100%:

- a) 1 pieza _____
- b) 2 piezas _____
- c) 3 piezas _____
- d) 4 piezas _____
- e) 5 piezas _____
- f) Más de 5 piezas _____



La 40% de los vehículos para repara llegan con tres piezas en mal estado.