

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**



**TRABAJO DE GRADO DE ESPECIALIZACION EN:  
DISEÑO DE MODELO DE NEGOCIO DIGITAL**

**MODELO DE NEGOCIO DIGITAL: MOTO ASISTENCIA G Y E**

**PRESENTADO POR:**

ALFARO CHÁVEZ, ENEYDA BEATRIZ	L10804
CASCO MOLINA, YESENIA LISETH	L10804
CASTRO HENRIQUEZ, GRISELLE MARIA	L10804

**PARA OPTAR AL GRADO DE:  
LICENCIATURA EN MERCADEO INTERNACIONAL**

**MARZO 2023**

**SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA.**

### **AUTORIDADES CENTRALES**

**RECTOR:** Msc. Roger Armando Arias Alvarado  
**VICERRECTOR ACADÉMICO:** PhD. Raúl Ernesto Azcunaga López  
**SECRETARIO GENERAL:** Ing. Francisco Antonio Alarcón Sandoval

### **AUTORIDADES DE LA FACULTAD**

**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS:** Lic. Nixon Rogelio Hernández Vásquez  
**SECRETARIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS:** Licda. Vilma Marisol Mejía Trujillo  
**COORDINADOR GENERAL DE SEMINARIO DE GRADUACIÓN:** Lic. Mauricio Ernesto Magaña Méndez

### **ESCUELA DE MERCADEO INTERNACIONAL**

**DIRECTOR DE LA ESCUELA DE MERCADEO INTERNACIONAL:** Lic. Miguel Ernesto Castañeda Pineda  
**COORDINADORA DE SEMINARIO DE PROCESO DE GRADUACIÓN:** Licda. Marta Julia Martínez Borjas  
**DOCENTE DIRECTOR:** Lic. Javier Amílcar Salamanca Rivas.  
**JURADO EXAMINADOR:** Lic. Edwin David Arias Mancia  
**JURADO EXAMINADOR:** Msc. Henry Edward Hernández  
**JURADO EXAMINADOR:** Lic. Javier Amílcar Salamanca Rivas

**MARZO 2023**

**SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA.**

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios en primer lugar por darme sabiduría, salud y vida, en este proceso. Agradezco el apoyo incondicional de mi familia por estar a mi lado. Agradezco a mis amigos por acompañarme en afrontar retos y obstáculos.

**Eneyda Beatriz Alfaro Chávez**

Agradezco primeramente a Dios por permitirme culminar mi carrera, a mi familia por todo su apoyo brindado en este proceso y a cada uno de los docentes que contribuyeron en mi formación profesional.

**Yesenia Liseth Casco Molina**

Agradezco a Dios principalmente por darme la vida, inteligencia, sabiduría y por haberme dado la fortaleza para seguir adelante en aquellos momentos difíciles durante la carrera. A mis padres por apoyarme incondicionalmente en cada paso desde el inicio, a mi abuela, la cual fue un pilar fundamental en mi vida, lastimosamente ya no está con nosotros, pero sé que estaría orgullosa de este logro. Y finalmente a cada uno de los docentes, compañeros y amigos que me ayudaron, dieron ánimo y apoyaron cuando los necesite. Gracias a todos.

**Griselle María Castro Henríquez**

## ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO.....	i
INTRODUCCION .....	ii
CAPÍTULO 1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEORICO .....	1
1.1 Planteamiento Del Problema.....	1
1.1.1 Antecedentes.....	2
1.1.2 Descripción.....	3
1.1.3 Formulación.....	3
1.2 Delimitación Del Problema.....	3
1.2.1 Geográfica y Temporal.....	3
1.2.2 Teórica .....	4
1.3 Marco Teórico .....	5
1.3.1 Histórico .....	5
1.3.2 Conceptual .....	5
1.3.3 Legal .....	8
CAPÍTULO 2 METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	10
2.1 Método De Investigación .....	10
2.1.1 Generalidades .....	10
2.1.2 Enfoque.....	11
2.1.3 Unidad de análisis.....	11
2.1.4 Técnicas De Investigación.....	11
2.1.5 Instrumento De Investigación.....	12
2.2 Diagnóstico De La Situación Actual.....	29
2.2.1 FODA Cruzado.....	29
2.2.2 Desarrollo de 5 Fuerzas de Michael Porter .....	34
2.2.3 Desarrollo De PEST .....	37
2.3 Conclusiones Del Diagnóstico De La Situación .....	38
2.4 Desarrollo De Lienzo Canvas .....	39
CAPÍTULO 3 APORTE DE LA INVESTIGACIÓN .....	40
3.1 Descripción Del Negocio .....	40
3.2 Marco Estratégico .....	41

3.2.1 Misión.....	41
3.2.2 Visión.....	41
3.2.3 Valores.....	41
3.2.4 Objetivos.....	41
3.2.5 Metas .....	41
3.3 Descripción de los productos o servicios .....	42
3.4 Ventaja competitiva.....	44
3.5 Plan organizacional .....	45
3.5.1 Estructura organizativa de “MOTO ASISTENCIA G Y E” .....	45
3.5.2 Organización de gestión y Recursos Humanos .....	46
3.5.3 Proceso administrativo .....	56
3.5.4 Identificación y características de proveedores .....	57
3.6 Plan de mercadeo .....	58
3.6.1 Resultados de la investigación de mercado .....	58
3.6.2 Marketing Mix Digital.....	59
3.7 Plan de ventas.....	66
3.7.1 Ciclo de Ventas.....	66
3.7.2 Proyección de Ventas .....	67
3.8 Plan financiero.....	69
3.8.1 Plan de inversión. ....	69
3.8.2 Estructura de costos .....	70
3.8.3 Flujo de efectivo .....	72
3.8.4 Análisis de Rentabilidad y Punto de Equilibrio.....	73
3.8.5 Estado de Resultados proyectado .....	74
3.9 Plan de trabajo.....	76
3.10 Indicadores de medición.....	77
CONCLUSIONES .....	78
BIBLIOGRAFÍA .....	79
ANEXOS .....	80

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 FODA Cruzado sobre “MOTO ASISTENCIA G Y E” .....	29
Tabla 2 Visualización de los cruces del FODA.....	30
Tabla 3 Lienzo Canvas “MOTO ASISTENCIA G Y E” .....	39
Tabla 4 Perfil Gerente.....	46
Tabla 5 Perfil administrador .....	47
Tabla 6 Perfil Secretaria de ventas.....	48
Tabla 7 Perfil Contador.....	49
Tabla 8 Perfil Gerente de Mercadeo .....	50
Tabla 9 Perfil Publicista.....	51
Tabla 10 Perfil Planeación Estratégica .....	52
Tabla 11 Perfil Encargado de Mantenimiento .....	53
Tabla 12 Perfil Motorista-mecánico .....	54
Tabla 13 Perfil Encargado de Bodega .....	55
Tabla 14 Proveedores.....	57
Tabla 15 Tabla de precios.....	61
Tabla 16 Proyección de ventas mensuales.....	67
Tabla 17 Proyección de ventas trimestrales.....	68
Tabla 18 Plan de inversión.....	69
Tabla 19 Estructura de Costos .....	70
Tabla 20 Cálculo del impuesto de personas naturales .....	71
Tabla 21 Flujo de Efectivo.....	72
Tabla 22 Análisis de Rentabilidad y Punto de Equilibrio.....	73

Tabla 23 Estado de Resultados proyectado año 1.....	74
Tabla 24 Estado de Resultados proyectado año 2 a año 5 .....	75
Tabla 25 Cronograma de actividades.....	76
Tabla 26 Indicadores de medición .....	77

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Edad de las personas encuestadas.....	16
Figura 2 Genero de los encuestados.....	17
Figura 3 Encuestados que poseen o no una motocicleta.....	18
Figura 4 Encuestados que han sufrido o no un desperfecto mecánico .....	19
Figura 5 Frecuencia con que los encuestados realizan el mantenimiento de su motocicleta .....	20
Figura 6 Motivo por el cual no le dan mantenimiento frecuente a su motocicleta.....	21
Figura 7 Interés por una empresa que brinde asistencia vial 24/7. ....	22
Figura 8 Interés por recibir asistencia vial al instante en reparaciones menores. ....	23
Figura 9 Nombre que les parece atractivo para una empresa .....	24
Figura 10 Forma de pago de preferencia de los encuestados para adquirir el servicio. ....	25
Figura 11 consideración de solucionar en el momento el desperfecto mecánico .....	26
Figura 12 Monto que los encuestados podría pagar por un servicio de asistencia vial .....	27
Figura 13 Medio por el cual les gustaría solicitar el servicio de asistencia vial.....	28
Figura 14 Análisis PEST “MOTO ASISTENCIA G Y E” .....	37
Figura 15 Estructura organizativa de “MOTO ASISTENCIA G Y E” .....	45
Figura 16 Marketing Mix Digital.....	59
Figura 17 WhatsApp Business.....	60

Figura 18 Mecánico .....	61
Figura 19 Mecánico ofreciendo repuestos vía WhatsApp .....	62
Figura 20 Bodega de repuestos .....	62
Figura 21 Facebook e Instagram de “MOTO ASISTENCIA G Y E” .....	63
Figura 22 Landing Page .....	64
Figura 23 Ejemplo de Publicación para Instagram .....	65
Figura 24 Ejemplo de interacción con los clientes en redes sociales .....	65
Figura 25 Ciclo de Ventas.....	66



## RESUMEN EJECUTIVO

El presente plan de negocio tiene como objetivo dar a conocer la viabilidad e implementación del servicio de asistencia vial por medio de una moto grúa las 24 horas del día los 7 días de la semana, dirigido únicamente a usuarios de motocicletas del Municipio de San Salvador, Departamento de San Salvador, El Salvador. Considerando factores tanto externos e internos, los cuales pueden afectar ya sea positiva o negativamente en el desarrollo del modelo de negocio digital.

El proyecto se generó al conocer que el parque vehicular de motocicletas ha crecido significativamente en El Salvador, según el Viceministerio de transporte la circulación de motocicletas se ha duplicado ya que del total de vehículos circulando el 29.63% corresponde a motocicletas, por lo cual incrementa la probabilidad de que dichos usuarios acudan a un servicio de Asistencia Vial para cubrir ciertas necesidades que surgen al utilizar una motocicleta diariamente y ocasionalmente.

Dichas necesidades que se presenten a los usuarios de motocicletas deben ser atendidas de una manera inmediata y ágil, por esta razón se utilizaran medios digitales para facilitar el acceso de las personas al servicio de asistencia vial con dar solo un clic. Actualmente, no existe en el mercado ninguna empresa que se especialice en el servicio completo de asistencia en carretera para motocicletas. Se identificaron aquellos servicios adicionales que será necesario implementar con el objetivo de satisfacer de una manera más amplia a los clientes potenciales y a su vez realizar un plan comunicacional que permita conseguir un incremento en la participación de mercado.

## INTRODUCCION

El actual documento presenta el desarrollo de un modelo de negocio bajo un enfoque de innovación digital, el cual se realizará en un período de tiempo comprendido entre abril a diciembre del año 2022. Consta de un planteamiento del problema que tiene su base en la investigación de antecedentes históricos sobre el crecimiento de la flota vehicular en El Salvador, específicamente en motocicletas. También se establece los objetivos que se pretenden alcanzar.

El modelo de negocio se enfocará en la ausencia de empresas que brindan soporte técnico exclusivo para motocicletas, siendo un rubro de servicio descuidado a nivel nacional. Se define el nombre comercial, representante legal, giro, actividad económica principal y secundaria; también información sobre la ubicación y condiciones de resguardo del equipo y maquinaria del negocio.

Se realiza un breve análisis de los resultados obtenidos en la investigación de mercado, así como el marketing mix digital. Con ayuda de los datos obtenidos logramos elaborar un plan de ventas contiene proceso desde la oferta y búsqueda del servicio hasta la satisfacción del cliente; también se detalla una proyección de ventas de los primeros cinco años funcionamiento.

En el apartado del plan financiero encontramos el plan de inversión, estructura de costos, flujo de efectivo, análisis de rentabilidad y punto de equilibrio, así como estado de resultados proyectados para cinco años.

El plan de trabajo comprende un cronograma modelo de negocio bajo el enfoque de innovación digital. Finalmente se establecen indicadores de crecimiento del negocio.

## **CAPÍTULO 1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEORICO**

El grave problema que hay en la actualidad, debido al aumento considerable de motocicletas en El Salvador son; los desperfectos mecánicos y la siniestralidad en las vías más transitadas de San Salvador. A continuación, se detalla a profundidad las problemáticas añadidas al aumento y datos de interés.

### **1.1 Planteamiento Del Problema**

Debido al auge de compra de motocicletas en El Salvador en los últimos 5 años, existe un segmento de mercado que ha aumentado significativamente, por lo cual existe un proyecto a desarrollar con potencial para suplir las necesidades.

Como consecuencia a la pandemia y la necesidad de transporte, surgió un aumento en la compra de motocicletas y esto da paso a una oportunidad valiosa para el sector de las motos, ya que la transformación que se produjo en la sociedad, los nuevos hábitos de desplazamiento de los ciudadanos, reducir el tiempo de los trayectos es uno de los motivos por los que la población salvadoreña optó en invertir en motocicletas.

Ya existen empresas que cubren las necesidades que un usuario de motocicleta podría presentar, por ejemplo, talleres mecánicos, talleres eléctricos, gasolineras, carwash, aseguradoras y llanterías. Debido a la inexistencia de una asistencia vial exclusiva para motocicletas surge la oportunidad de desarrollar un nuevo modelo de negocio.

### *1.1.1 Antecedentes*

Según el VMT en El Salvador, la flota vehicular sigue creciendo. En 2011, los almacenes La Curacao, de Grupo Unicomer, vendieron unas 12 mil unidades. (Ramírez, 2021)

El Salvador se encuentra en cuarto lugar con mayores importaciones de motocicletas a nivel centroamericano, en el primer semestre del año 2021. En primer lugar, se encuentra Guatemala con 82 millones, en segundo lugar, Honduras con 30 millones, costa rica con 20 millones, el salvador comparte el cuarto lugar con Nicaragua con 14 millones. Y por último lugar Panamá con 4 millones. (Staff, 2022)

La cantidad de motocicletas para el año 2022 creció con más fuerza, rondando las 444,355 unidades. Incrementando de forma acelerada, con una tasa de crecimiento del 16 % anual. De la totalidad del parque vehicular le corresponde un 29.4% a las motocicletas. Por lo cual incrementa la posibilidad de más accidentes e incidentes que se le puedan presentar tales como desperfectos mecánicos, accidentes de tránsito, se quede sin gasolina, u otra eventualidad en carreteras y recurrir a una asistencia vial. (Aleemán, 2022)

Según proyecciones para los próximos 5 años si los datos se mantienen con el mismo crecimiento y aceleración para el 2027 se pretende contar con un millón de motocicletas en El Salvador. (Joma, 2021)

### ***1.1.2 Descripción***

Negocio dedicado a ofrecer servicio completo de asistencia vial por medio de una moto grúa únicamente a motociclistas del área metropolitana de San Salvador el cual estará disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana. “**MOTO ASISTENCIA G Y E**”, se dedicará a brindar servicio a las personas que por alguna u otra razón tenga inmovilizada temporalmente su motocicleta ya sea por falta de combustible, neumático desinflado, desperfectos mecánicos u otro siniestro en alguna carretera de San Salvador.

### ***1.1.3 Formulación***

¿La creación del modelo de negocio: “**MOTO ASISTENCIA G Y E**” permitirá solventar los inconvenientes que se les presenten en la carretera a los motociclistas de una manera eficiente, rápida y segura?

## **1.2 Delimitación Del Problema**

### ***1.2.1 Geográfica y Temporal***

- **Delimitación Geográfica**

El modelo de negocios estará orientado a los motociclistas del Municipio de San Salvador, Departamento de San Salvador, El Salvador.

- **Delimitación temporal**

El periodo para la creación del modelo de negocio comprende del mes de abril a diciembre del año 2022, se realizará, plan de negocio rentable y sostenible con enfoque en innovación digital.

### ***1.2.2 Teórica***

En la planificación y ejecución del modelo de negocio, estará basado en el cumplimiento del reglamento general de tránsito y seguridad vial ya que es indispensable obediencia para los usuarios de las vías, así también, reglamento de transporte terrestre de carga. Se pretende, además, mantener una relación justa entre el consumidor que cumpla con la ley y el reglamento de protección al consumidor.

- **Reglamento de Transporte Terrestre de Carga:**

Tiene por finalidad normar las actividades relacionadas con el transporte terrestre de carga, cuyos vehículos transporten mercancías, materiales, maquinarias especialmente peligrosas y las perecederas, así como las regulaciones en cuanto al peso y dimensiones.

- **Reglamento General de Tránsito y Seguridad Vial**

Tiene por objeto desarrollar lo establecido en la Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, en relación a lo que concierne al Tránsito y la Seguridad Vial. Este Reglamento también busca desarrollar las prevenciones a fin de establecer la aplicación de sanciones de orden gubernativo y económico en que incurran los que infrinjan las disposiciones del presente Reglamento; estableciendo para vehículos y sus respectivos conductores, así como para peatones, todas las medidas necesarias encaminadas a garantizar la seguridad de personas e intereses, normalizando el tránsito, estableciendo el orden de la circulación y previendo los peligros que den lugar a desorden por falta de medidas adecuadas.

- **Ley y Reglamento de Protección al consumidor**

Es la ley que tiene por objeto salvaguardar el interés de los consumidores, estableciendo normas que los protejan del fraude o abuso dentro del mercado.

## 1.3 Marco Teórico

### 1.3.1 Histórico

En el año 2019 Manuel Villegas, un salvadoreño que después de haber perdido su empleo decidió emprender creando un servicio de moto grúa, llamado “moto grúas Villegas”. La cual es utilizada para ayudar a los motociclistas que por desperfectos mecánicos u otros problemas se han quedado varados en alguna arteria de la capital, hasta el momento solo brinda servicio para el municipio de San Salvador. (Villegas, 2019)

### 1.3.2 Conceptual

- **Amperio:** La cantidad de electricidad que produce una batería.
- **Amperio-hora:** Una medida del volumen de electricidad (un amperio por hora).
- **Asistencia vial:** Es un servicio proporcionado a los conductores cuyos vehículos han sufrido de una falla o problema mecánico lo suficientemente significativo como para inmovilizar temporalmente al vehículo o motocicleta.
- **Asistencia:** Es el servicio de ayuda que se otorga a alguien en áreas específicas y la presencia de uno o varios a un evento, lugar o trabajo. La asistencia como un servicio de ayuda o auxilio puede ser de naturaleza pública o privada.
- **Autodescarga:** Pérdida gradual de energía eléctrica cuando se almacena una batería.
- **Batería estándar:** Cualquier batería convencional
- **Capacidad de amperio-hora:** La cantidad de amperios-hora que puede producir una batería en condiciones específicas.

- **Corriente de carga constante:** Un cargador de batería que produce corriente constante (amperios) durante el proceso de carga.
- **Corriente:** El flujo de energía eléctrica que normalmente se expresa en amperios.
- **Derecho vial:** Es el conjunto de acciones y políticas dirigidas a prevenir, controlar y disminuir el riesgo de muerte o de lesión de las personas en sus desplazamientos ya sea en medios motorizados o no motorizados.
- **Descarga:** Conversión de la energía química de una batería en energía eléctrica.
- **Estado de carga:** La cantidad de energía eléctrica de una batería.
- **Grúa:** Máquina compuesta de un aguilón montado sobre un eje vertical giratorio, y con una o varias poleas, que sirve para levantar pesos y llevarlos de un punto a otro, dentro del círculo que el brazo describe o del movimiento que pueda tener la grúa.
- **Keywords:** Las keywords son los términos de búsqueda que ingresa un usuario en Google o en cualquier otro buscador.
- **Landing Page:** Una Landing Page (página de aterrizaje) es una página dentro de un sitio web, desarrollada con el único objetivo de convertir los visitantes en Leads o prospectos de ventas por medio de una oferta determinada.
- **Marketing digital:** Es una estrategia de marketing que crea contenidos cualificados sobre temas específicos para atraer clientes potenciales al sitio web. También ayuda a convertirte en una referencia sobre el tema, facilitando la conversión de los lectores en consumidores de tu marca.



- **Miliamperios:** Milésima parte de un amperio.
- **Motocicleta:** Es un vehículo de dos ruedas, diseñado para el transporte de una o dos personas. Se trata de un automóvil ya que es un medio de transporte que puede moverse por sí mismo sin tener que apelar a vías o carriles.
- **Paso de corriente:** El paso de la corriente eléctrica a través de un conductor crea un campo magnético similar al que produce un imán. Este efecto es el fundamento de motores eléctricos
- **Remolque:** Vehículo no autopulsado diseñado y concebido para ser remolcado por un vehículo de motor.
- **Sitio web:** Es un conjunto de páginas web accesibles a través de internet, convenientemente enlazadas y con una finalidad concreta. Está identificado por una dirección URL única, que usualmente es la página de inicio o Home page.
- **Velocidad de carga:** La corriente (amperios) en amperios a la que se carga una batería.
- **Velocidad de descarga:** La velocidad de amperaje específica a la que se descarga la batería.
- **Voltio:** La unidad de medida de la fuerza electromotriz o la presión eléctrica de un circuito o batería.

### ***1.3.3 Legal***

Según Reglamento General de Tránsito y Seguridad Vial

Art. 30.- Los carros de remolque y trailers, serán matriculados con su correspondiente placa para su circulación y no se permitirá llevar pasajeros en ellos. El carro remolque y el trailer llevarán la placa en la parte posterior en forma visible.

Art. 119.- Para que un vehículo automotor pueda circular en cualquier lugar del territorio nacional, deberá reunir los requisitos siguientes:

- Estar inscrito en el Registro Público de Vehículos Automotores.
- Poseer la respectiva Tarjeta de Circulación vigente.
- Portar las respectivas Placas de Identificación.
- Tener vigente el Seguro Obligatorio para Vehículos Automotores.
- Haber efectuado la Revisión Mecánica correspondiente.

Art. 187.- Los vehículos cuya capacidad autorizada sea superior a tres mil kilogramos, así como sus remolques y semirremolques, deben colocar en la parte trasera al menos dos dispositivos de seguridad vial de alta reflectividad, tales como: cintas adhesivas reflejantes grado diamante de por lo menos mil centímetros cuadrados de área cada uno que refleje o proyecte luz roja y blanca colocadas al menos en ambos extremos de cada dorso del vehículo, en una longitud mínima de un (1.00) metro. Los dorsos se entenderán tanto los laterales como el posterior del vehículo.

- **Presentación de documentos para legalización de remolque a sertracen: Requisitos de remolque**
  - Completar y firmar formulario No. 1. (Opcional)
  - Declaración de Mercancías original o certificada por la DGRA.
  - Experticia realizada por la DEVA/PNC con vigencia de 150 días (5 meses). (Ver FUENTE B). (Ver proceso)
  - Original y copia de DUI vigente, legible en todas sus partes (Ver FUENTE A)
  - Poseer registro en sistema informático de la Carta de Taller, para los Remolques.
  - Cancelar el impuesto especial a la primera matrícula de bienes en el territorio nacional en la Dirección General de Impuestos Internos. Una vez cancelado el impuesto, deberá presentar copia simple del comprobante de declaración y pago de Impuesto especial a la primera matrícula debidamente cancelada. (Ver Exentos)
  - El valor de este trámite es de \$53.77 dólares, más derecho de matrícula. (Sertracen, s.f.)

## CAPÍTULO 2 METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

La metodología de investigación es la estrategia que se utilizará para el modelo de negocio “**MOTO ASISTENCIA G Y E**” sea exitoso. Esto incluye el método de investigación, el enfoque, unidad de análisis, técnicas de investigación e instrumento de investigación, con el fin de que la toma de decisiones sea más fácil y certera.

### 2.1 Método De Investigación

La metodología de investigación es el conjunto de decisiones coherentes para obtener determinados tipos de datos, los cuales quedarán reflejados en los modos en que se acercan a la realidad y se obtendrán información, para la utilización de métodos, técnicas y herramientas.

#### *2.1.1 Generalidades*

Por medio del enfoque, técnicas de investigación e instrumentos de investigación se podrá diseñar sistemáticamente el modelo de negocios “**MOTO ASISTENCIA G Y E**”, para al finalizar obtener resultados válidos y fiables que respondan a los objetivos planteados.

La metodología de la investigación es el método para resolver una problemática, mediante la recopilación de datos utilizando la técnica adecuada, proporcionando una interpretación de los datos recopilados para poder sacar conclusiones sobre los datos del modelo de negocio.

### ***2.1.2 Enfoque***

La investigación cuantitativa consiste en recolectar y analizar datos numéricos. Este método es ideal para identificar tendencias y promedios, realizar predicciones, comprobar relaciones y obtener resultados generales de poblaciones grandes.

En cuanto a su uso en las empresas, la investigación cuantitativa puede ayudar a la mejora de productos y servicios o en la toma de decisiones exactas e informadas que ayuden a conseguir los objetivos establecidos. (Ortega, 2020)

Por medio de este enfoque se pretende averiguar lo que las personas piensan acerca del modelo de negocio.

### ***2.1.3 Unidad de análisis***

La unidad de análisis para el modelo de negocio “**MOTO ASISTENCIA G Y E**” es el parámetro principal que está investigando. Tomando como participantes a los motociclistas del área metropolitana de San Salvador

### ***2.1.4 Técnicas De Investigación***

La técnica de recolección de datos se realizará por medio de una encuesta de manera online utilizando la plataforma de Google forms. Esto en modo de sondeo; a personas que se considera puedan ser público objetivo. Obteniendo sus opiniones para la validación del modelo de negocio.

Este es importante debido a que se obtiene un reconocimiento, para realizar cambios significativos para mejorar varios componentes que conforman al modelo de negocio.

### ***2.1.5 Instrumento De Investigación***

Se utilizó un cuestionario como instrumento de investigación, para abordar problemas y extraer información de ellos; en este caso por medio preguntas cerradas, siguiendo el enfoque cuantitativo.

- ¿Qué edad tiene?

18 - 28

29 - 39

40 - 50

51 - 61

62 años en adelante

- Género

Hombre

Mujer

- ¿Posee motocicleta?

Sí

No

- ¿En algún viaje en motocicleta ha sufrido un accidente o desperfecto mecánico? \*

Sí

No

- ¿Con qué frecuencia realiza el mantenimiento de su motocicleta?

Mensualmente

Trimestral

Semestral

Anualmente

- ¿Cuál es el motivo principal para no dar un mantenimiento frecuente a su motocicleta?

Tiempo

Presupuesto

Conocimiento

Otro

- ¿Le parecería interesante una empresa que brinde asistencia vial 24/7, por medio de una moto grúa?

Sí

No

- ¿Considera interesante recibir asistencia vial al instante en reparaciones menores y grúa para la motocicleta?

Sí

No

- ¿Qué nombre le parece atractivo para una empresa?

SERVÍ GRÚA

ASISTO G

MECANI-MOTOS

“MOTO ASISTENCIA G Y E”

- ¿Cuál forma de pago sería de su preferencia para adquirir el servicio de asistencia vial?

Suscripción

Pago contra servicio

- ¿Considera atractiva la idea de solucionar en el momento el desperfecto mecánico en el lugar que se originó?

Sí

No



- ¿Cuánto considera que podría pagar por un servicio de asistencia vial?

Suscripción mensual \$9.99

Servicio contra entrega \$15

- ¿Por qué medio le gustaría solicitar el servicio de asistencia vial?

WhatsApp

Facebook

Instagram

Sitio web

Número telefónico

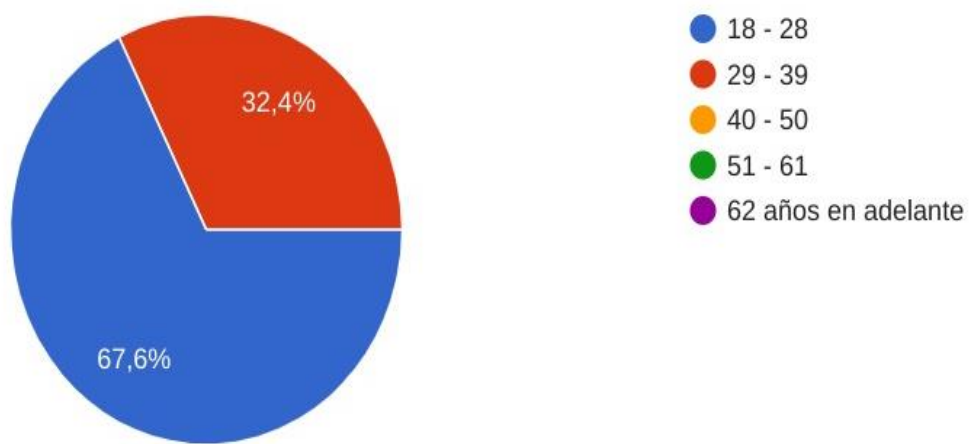
## Resultados de la investigación de mercado

### Figura 1

*Edad de las personas encuestadas*

**¿Qué edad tiene?**

34 respuestas



Fuente: *Elaboración propia.*

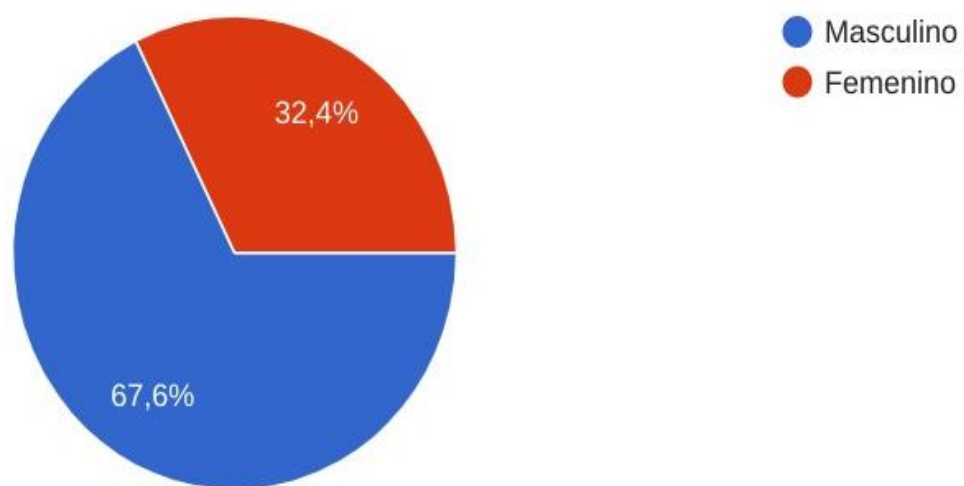
Las personas encuestadas el 67.6% tienen un rango de edad de los 18 a 28 años mientras que el 32.4% pertenecen a un rango de edad entre los 29 a 39 años.

**Figura 2**

*Genero de los encuestados*

**¿Género?**

34 respuestas



Fuente: *Elaboración propia.*

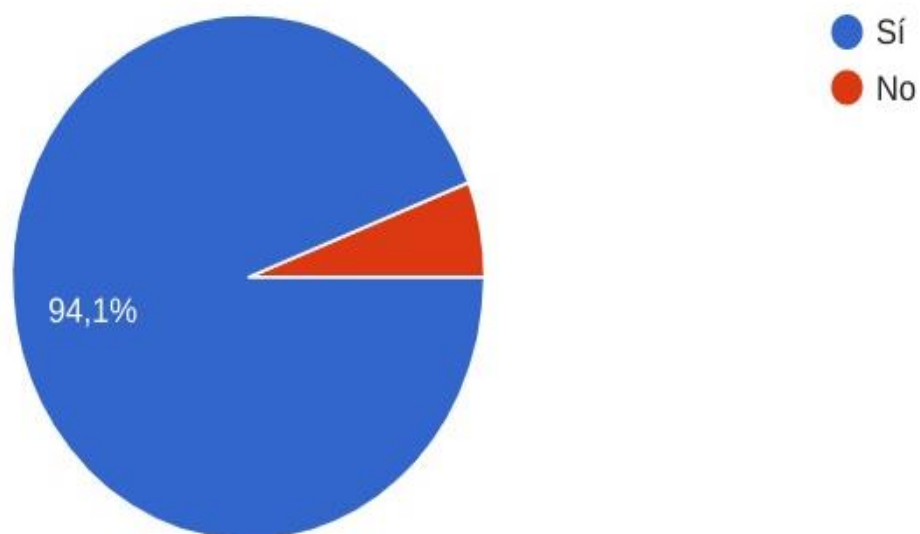
El 67.6% de las personas encuestadas pertenecen al género masculino y el 32.4% es femenino.

**Figura 3**

*Encuestados que poseen o no una motocicleta.*

**¿Posee motocicleta?**

34 respuestas



Fuente: *Elaboración propia.*

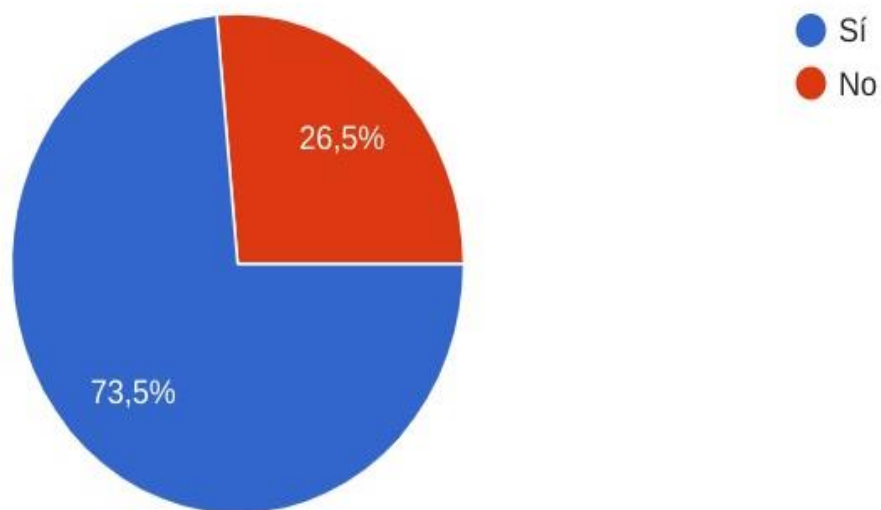
El 94.1% contestó que posee motocicleta mientras que el 5.6% manifestó que no.

**Figura 4**

*Encuestados que han sufrido o no un desperfecto mecánico*

**¿En algún viaje en motocicleta ha sufrido un accidente o desperfecto mecánico?**

34 respuestas



Fuente: *Elaboración propia.*

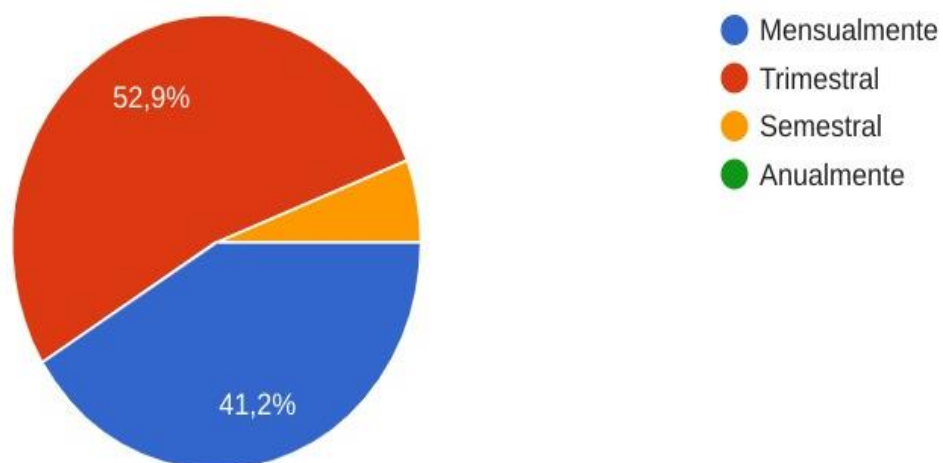
El 73.5% de encuestados han sufrido un accidente o desperfecto mecánico en carretera mientras que el 26.5% manifestó que no ha sufrido accidente o desperfecto mecánico.

**Figura 5**

*Frecuencia con que los encuestados realizan el mantenimiento de su motocicleta*

**¿Con qué frecuencia realiza el mantenimiento de su motocicleta?**

34 respuestas



Fuente: *Elaboración propia.*

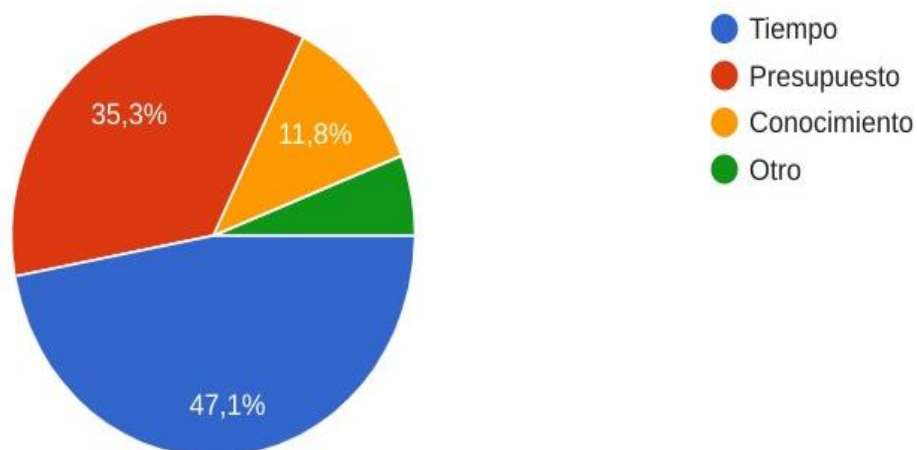
El 52,9% realiza mantenimiento a su motocicleta trimestrales, 5,9% semestralmente, mientras que el 41,2% mensualmente.

**Figura 6**

*Motivo por el cual no le dan mantenimiento frecuente a su motocicleta*

**¿Cuál es el motivo principal para no dar un mantenimiento frecuente a su motocicleta?**

34 respuestas



Fuente: *Elaboración propia*

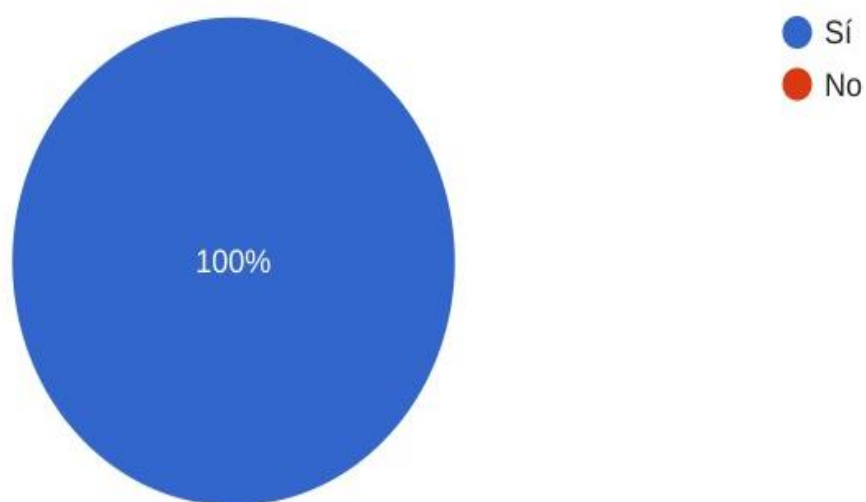
El principal motivo por el cual no se realiza un mantenimiento a su motocicleta de manera frecuente corresponde a falta de tiempo 47.1%, falta de presupuesto 35.3%, mientras que el 11.8% es por motivos de conocimiento y 5.8% por otros motivos.

**Figura 7**

*Interés por una empresa que brinde asistencia vial 24/7.*

**¿Le parecería interesante una empresa que brinde asistencia vial 24/7, por medio de una moto grúa?**

34 respuestas



Fuente: *Elaboración propia.*

El 100% de los encuestados opinó que le parece interesante que se brinde asistencia vial 24/7 por medio de una moto grúa.

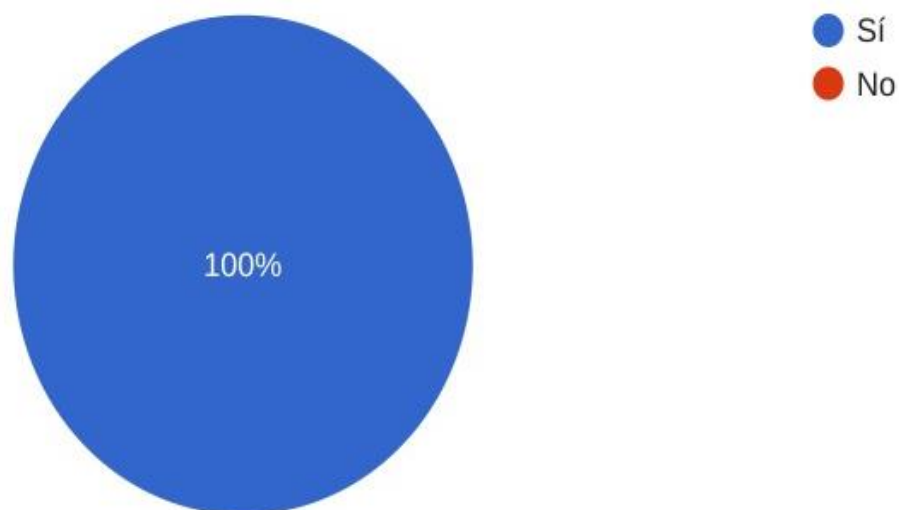


**Figura 8**

*Interés por recibir asistencia vial al instante en reparaciones menores.*

**¿Considera interesante recibir asistencia vial al instante en reparaciones menores y grúa para la motocicleta?**

34 respuestas



Fuente: *Elaboración propia*

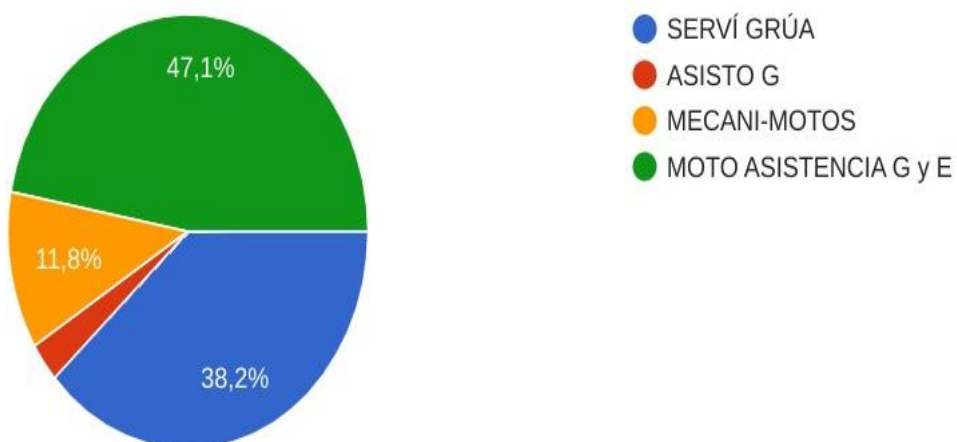
El 100% de los encuestados opinó que consideran interesante recibir asistencia vial al instante en reparaciones menores y grúa para motocicletas.

**Figura 9**

*Nombre que les parece atractivo para una empresa*

**¿Qué nombre le parece atractivo para una empresa?**

34 respuestas



Fuente: *Elaboración propia.*

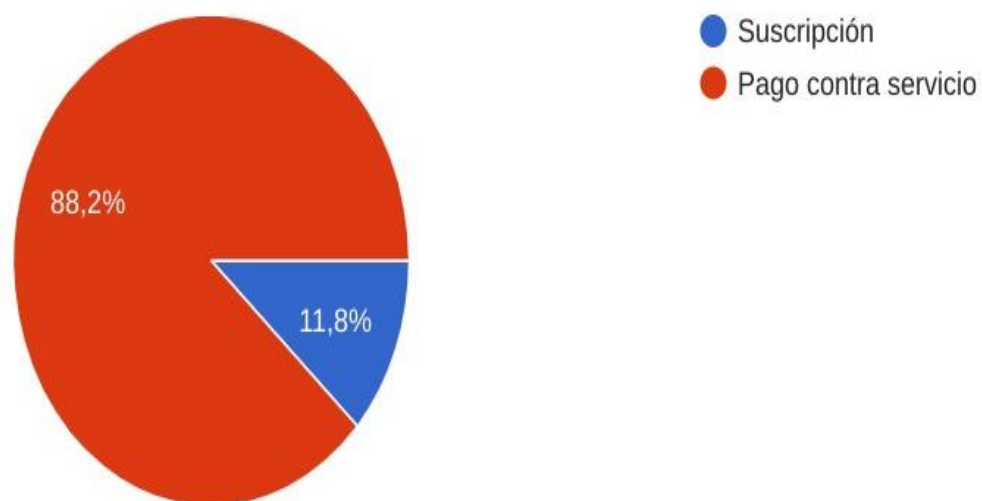
El 47.1% de las personas encuestadas opinaron que ven atractivo el nombre “MOTO ASISTENCIA G Y E”. Al 38.2% “SERVÍ GRÚA”, 11.8% “MECANI-MOTOS” y Mientras “ASISTO G” con el 2.9% de las personas encuestadas.

**Figura 10**

*Forma de pago de preferencia de los encuestados para adquirir el servicio.*

**¿Cuál forma de pago sería de su preferencia para adquirir el servicio de asistencia vial?**

34 respuestas



Fuente: *Elaboración propia.*

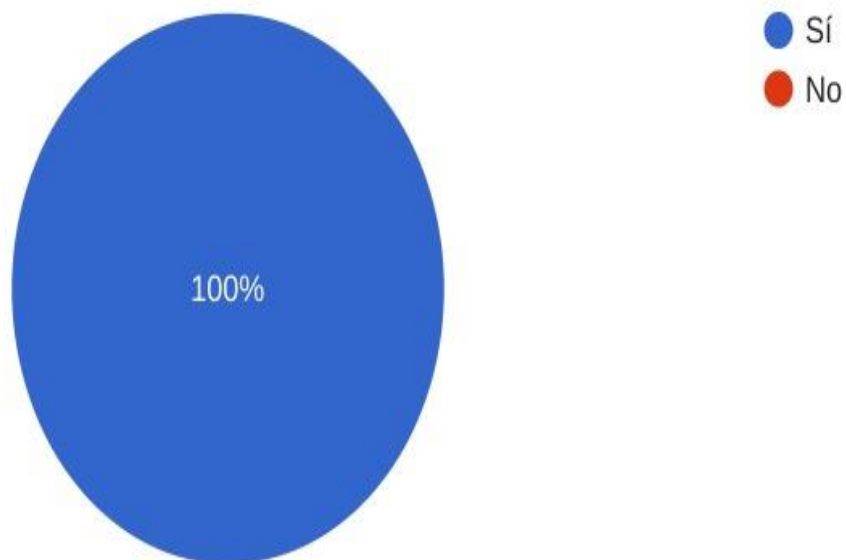
El 88.2% de los encuestados manifestaron que la forma de pago que les favorece es por pago contra servicio mientras que el 11.8% opino que por medio de suscripción.

**Figura 11**

*consideración de solucionar en el momento el desperfecto mecánico*

**¿Considera atractiva la idea de solucionar en el momento el desperfecto mecánico en el**

34 respuestas



**lugar que se originó?**

Fuente: *Elaboración propia.*

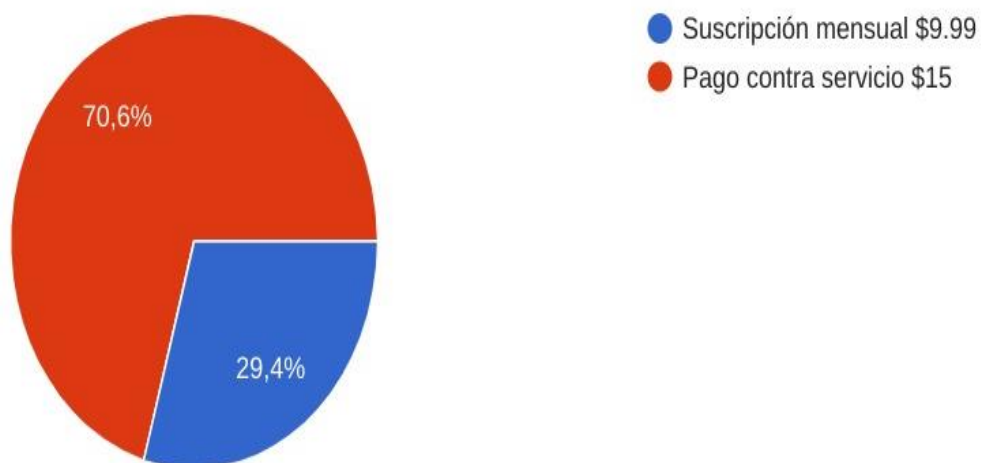
El 100% de los encuestados manifiestan que ven atractiva la idea de que se le solucione en el momento el desperfecto mecánico.

**Figura 12**

*Monto que los encuestados podría pagar por un servicio de asistencia vial*

**¿Cuánto considera que podría pagar por un servicio de asistencia vial?**

34 respuestas



Fuente: *Elaboración propia.*

El 70.6% considera que podría pagar \$15 por pago contra servicio y el 29.4% estaría dispuesto a pagar una suscripción mensual de \$9.99 por el servicio.

**Figura 13**

*Medio por el cual les gustaría solicitar el servicio de asistencia vial*

**¿Por qué medio le gustaría solicitar el servicio de asistencia vial?**

34 respuestas



Fuente: *Elaboración propia.*

El 100% de las personas que fueron encuestadas manifestó que le gustaría que el servicio se pueda solicitar por medio de la red social WhatsApp.

Podemos concluir a través de este instrumento, que el segmento de mercado principal al cual se estaría cubriendo es: hombres y mujeres entre 18 y 28 años, que posee motocicleta, los cuales están interesados en una empresa de asistencia Vial 24/7 que a su vez brinde el servicio de grúa para motocicletas, atienda reparaciones menores y con un precio accesible para su bolsillo.

## 2.2 Diagnóstico De La Situación Actual

### 2.2.1 FODA Cruzado

**Tabla 1**

*FODA Cruzado sobre “MOTO ASISTENCIA G Y E”*

<b>FODA</b>	
<b>FORTALEZA</b>	<b>OPORTUNIDAD</b>
Servicio disponible las 24 horas	Baja competencia en el sector de grúas únicamente para motocicletas en San Salvador
Precios competitivos con relación al mercado	Ofrecer servicios que no brindan los competidores en el departamento de San Salvador.
Excelente calidad de servicio	auge en la utilización de redes sociales y plataformas digitales
Equipo necesario para atender percances de forma inmediata	Demanda creciente de motocicletas
Ubicación estratégica para lograr atender cualquier percance de una manera inmediata.	Lograr que los usuarios agilicen sus reparaciones y traslados
Brindar confianza	Necesidad del repuesto
Personal capacitado para atender a los usuarios	Mercado mal atendido
Remolque propio	Facilidad de expansión y cobertura del servicio a nivel nacional
	Alta demanda de productos relacionados.
	calles en mal estado
<b>DEBILIDAD</b>	<b>AMENAZA</b>
Falta de posicionamiento de la marca en la mente del consumidor	Alta probabilidad de sustitutos
Cobertura limitada en el territorio nacional.	Alto índice de la delincuencia en zonas de San Salvador
Poca experiencia en el rubro	Crisis económica
Temor de enfrentar a la competencia	Cargos o impuestos adicionales a insumos necesarios para brindar el servicio.
Modelo de negocios fácilmente replicable	Incumplimiento al reglamento Vial
No generar impacto en el usuario	Falla en plataformas digitales
Desperfectos mecanicos en la moto de asistencia	Fluctuación de precios en los repuestos

Fuente: *Elaboración propia*

**Tabla 2**  
Visualización de los cruces del FODA

Moto Asistencia G y E									
		OPORTUNIDADES				AMENAZAS			
		Baja competencia en el sector de grúas únicamente para motocicletas en San Salvador	Ofrecer servicios que no brindan los competidores en el departamento de San Salvador.	auge en la utilización de redes sociales y plataformas digitales	Lograr que los usuarios agilicen sus reparaciones y traslados	Alta probabilidad de sustitutos	Alto índice de la delincuencia en zonas de San Salvador	Crisis económica	Cargos o impuestos adicionales a insumos necesarios para brindar el servicio.
		O1	O2	O3	O4	A1	A2	A3	A4
FORTALEZAS	F1	Servicio disponible las 24 horas	F1O2	F1O3			F1A2		
	F2	Precios competitivos con relación al mercado							F2A4
	F3	Equipo necesario para atender percances de forma inmediata			F3O4				F3A4
	F4	Ubicación estratégica para lograr atender cualquier percance de una manera inmediata.			F4O4	F4A1			
DEBILIDADES	D1	Falta de posicionamiento de la marca en la mente del consumidor	D1 O1	D1O3					D1A4
	D2	Cobertura limitada en el territorio nacional.					D2A2		
	D3	Poca experiencia en el rubro		D3O2			D3A1		
	D4	Temor de enfrentar a la competencia		D4O2				D4A3	

Fuente: *Elaboración propia.*



- **Pares de éxito**

**F102** Ofrecer un servicio exclusivo para los usuarios de motocicletas brindándoles solución que los competidores no puedan resolver por algún incidente o desperfecto mecánico en carretera las 24 horas del día en el departamento de San Salvador.

**F103** Aprovechamiento del auge de las redes sociales y plataformas digitales para brindar información, solventar dudas sobre el servicio de manera inmediata y dar resolución a dudas de los usuarios las 24 horas del día.

**F304** Agilizar las reparaciones y traslados de los usuarios, esto por medio de la utilización del equipo necesario para atender los percances de forma inmediata y eficaz, con el fin de que el usuario tenga una agradable experiencia; pasando de lo negativo por el percance ocurrido a una sensación de satisfacción por la resolución del problema.

**F404** Maximizar la localización estratégica para lograr atender cualquier percance de una manera inmediata con el fin de lograr que los usuarios tengan resolución a sus percances de una manera óptima.

- **Pares de reacción**

**F1A2** Instalar GPS a la motocicleta y el remolque para proteger de cualquier robo y así permitir localizar de manera rápida, esto para contrarrestar el alto índice delincencial que afecta a las diversas zonas de San Salvador. Para seguir brindando nuestro servicio las 24 horas del día.

**F2A4** Establecer alianzas estratégicas con los principales proveedores de San Salvador para poder mantener los precios competitivos con relación al mercado existente. Esto para minimizar los cargos o impuestos adicionales a los insumos necesarios para brindar el servicio.

**F3A4** Lograr tener un stock para atender percances de forma inmediata comprándolos cuando el precio de mercado nos favorezca. Cotizando constantemente.

**F4A1** Diferenciarnos de la competencia por medio de publicaciones en redes sociales para que el cliente pueda saber la diferencia entre la competencia y servicios sustitutos, para mostrar las ventajas de los servicios que se proporcionarán y que tengan en cuenta la ubicación y sepan que el servicio se brindará de forma rápida.

- **Pares de adaptación**

**D1O1** Lograr estar en el primer pensamiento de los consumidores cuando les surge una necesidad, aprovechando que no existe mucha competencia en el rubro creando publicaciones atractivas para dar a conocer el servicio.

**D1O3** Crear contenido de valor en los diferentes sitios informativos, usando keywords relacionadas con el rubro, esto con el fin que las personas cuando lean el contenido lo relacionen sin necesidad de ver la marca.

**D3O2** Ofrecer servicios que no brinda la competencia directa ni indirecta a los motociclistas, adquiriendo experiencia a través de las diversas necesidades y situaciones que presentan los usuarios.

**D4O3** Demostrar a los consumidores que se pueden ofrecer servicios que la competencia no brinda y marcar un diferenciador por lo cual los usuarios elijan los servicios de la empresa y no de la competencia.

- **Pares de riesgo**

**D1A4** Descubrir las necesidades y preferencias del consumidor para entenderlo de una mejor manera y así poder brindarle un servicio adaptado a brindar soluciones oportunas, eficientes y elijan a la empresa sobre la competencia.

**D2A2** Indicando a los usuarios en qué zonas podemos brindar el servicio dentro del departamento de San Salvador y a su vez informarle que si tienen un percance en áreas que no se tienen acceso se acerquen a la estación de servicio más cercana para poder solventarlos.

**D3A1** Marcar la diferencia y promocionar la empresa como una asistencia vial exclusiva para motocicletas con cobertura en el departamento de San Salvador

**D4A3** Adecuar el servicio a los cambios debido a la crisis económica que podría enfrentar el país. Realizar un análisis comparativo entre la empresa y la competencia.

### ***2.2.2 Desarrollo de 5 Fuerzas de Michael Porter***

El Modelo de las Cinco Fuerzas de Porter es una herramienta estratégica que ayuda a evaluar y analizar el nivel de competencia entre las empresas del mismo sector.

El clasificar estas fuerzas de esta manera proporciona un óptimo análisis del entorno de la empresa o de la industria a la que pertenece y, de ese modo, en base a dicho análisis, poder diseñar estrategias que permitan aprovechar al máximo las oportunidades y afrontar las amenazas.

**La herramienta tiene en cuenta cinco fuerzas que existen en una industria:**

- **Poder de negociación de los compradores o clientes**

Al existir muchas más opciones sustitutas al servicio de Asistencia vial exclusiva para motos, tales como lo son las grúas para carros, los cuales en algunos casos también asisten a motos, el cual no es su mercado principal, esto confunde al cliente. Para posicionarse en la mente del consumidor, se incrementa la calidad, brindándoles un servicio de 24 horas y solventando los percances más comunes en los usuarios de motocicletas al momento esto hace de la experiencia sea más agradable y completa. Además de invertir en marketing y publicidad para poder comercializar la empresa con el fin de atraer más clientes, en medios digitales y ampliar el ámbito de llegada a los potenciales clientes.

- **Poder de negociación de los proveedores o vendedores**

Para brindar el servicio de Asistencia Vial la empresa necesita varios insumos los cuales se obtendrán de ciertos proveedores claves en San Salvador, estos brindan abastecimiento total durante todo el año, cuentan con precios competitivos en el mercado actual.

Entre los principales proveedores están:

- Repuestos Guzmán
- Repuestos Vini El Salvador
- Cimotriz S. A de C.V
- Sivar motos

- **Amenaza de nuevos competidores entrantes**

La asistencia vial exclusiva para motos marca una notable diferencia, ya que no solo se traslada la motocicleta que sufrió el percance, sino que si es posible se le resuelve de manera inmediata para que pueda volver a la carretera y el consumidor no tenga que esperar demasiado tiempo. Este es el principal diferenciador de la empresa frente a la competencia.

- **Amenaza de servicios sustitutos**

Existen competidores que ofrecen parte de algunos servicios que se brindaran, a precios similares. La competencia para “**MOTO ASISTENCIA G Y E**” son talleres que trabajan 24/7 a domicilio son oferentes en Marketplace. Por lo tanto, la amenaza de los servicios son los talleres bajo esa modalidad, sustituirían los servicios de la empresa ya que sería una alternativa para reparar la motocicleta.

- **Rivalidad entre competidores existentes**

Actualmente en el mercado oferente de los servicios de asistencia vial, no existe un competidor que brinde asistencia vial exclusiva para los usuarios de motocicletas que solvente en el momento los desperfectos mecánicos que comúnmente pueda presentar a un usuario de motocicleta las 24 horas del día. El competidor “Moto grúa Speedy” es oferente de asistencia vial el cual brinda asistencia por medio de una moto grúa en Marketplace de Facebook.

Existen empresas que brindan el servicio de grúa las 24 horas del día, a través de una grúa con cama plana o camilla que puede transportar automóviles, así como también motocicletas.

Entre las principales empresas que forman parte de la competencia son:

- Grúas Asaviales
- Grúa Segovia
- Grúas J y M

### 2.2.3 Desarrollo De PEST

El análisis PEST que consiste en examinar el impacto de aquellos factores externos que están fuera del control de la empresa, pero que pueden afectar el desarrollo futuro; se define por cuatro elementos claves.

#### Figura 14

Análisis PEST “MOTO ASISTENCIA G Y E”



Fuente: *Elaboración propia*

### 2.3 Conclusiones Del Diagnóstico De La Situación

Con respecto a los servicios que brindara la empresa “**MOTO ASISTENCIA G Y E**”, los consumidores consideran interesante la manera en la que se dará el servicio y desearían adquirir en algún momento este servicio.

Las personas consideran que entre la forma de pago de su preferencia es el pago contra servicio, y valoran el pagar \$15 por dicho servicio. La inclinación hacia este método de pago, es debido a que los motociclistas no presentan percances mensualmente, por esta razón no ven factible pagar una suscripción mensual.

De acuerdo al modelo planteado en “**MOTO ASISTENCIA G Y E**” los consumidores ven interesante recibir asistencia vial al instante en reparaciones menores en el lugar que se originan.

Las personas consideran que la red social WhatsApp puede servir para resolver el problema de una manera oportuna ya que por ese medio les gustaría solicitar el servicio.



## 2.4 Desarrollo De Lienzo Canvas

**Tabla 3**

Lienzo Canvas “MOTO ASISTENCIA G Y E”

Aliados Clave	Actividades Clave	Propuesta de Valor	Relación con el Cliente	Segmentos de Clientes
<p>Principalmente se hará alianzas con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Talleres mecánicos</li> <li>• Estaciones de servicios</li> <li>• Almacenes de repuestos y accesorios</li> <li>• Aseguradoras</li> <li>• Proveedores de insumos</li> </ul> <p>Los principales distribuidores son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Repuestos Guzmán</li> <li>• Repuestos Vini El Salvador</li> <li>• Cimotriz S. A de C.V</li> <li>• Sivar motos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención al cliente</li> <li>• revisión técnico mecánicas al momento</li> <li>• asistencia por grúa</li> <li>• atención 24 horas en las redes sociales y Landing page.</li> </ul> <p><b>Recursos Clave</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recurso Humano</li> <li>• Recursos tecnológicos</li> <li>• Recursos financieros</li> <li>• Equipos</li> <li>• Motocicleta</li> <li>• Grúa Remolque</li> <li>• Herramientas especializadas</li> <li>• Repuestos y accesorios de todo tipo</li> </ul>	<p>Será una empresa destinada a prestar el servicio integral exclusivo para motocicletas, que va desde la revisión técnico-mecánica y la venta de sus respectivos repuestos, hasta llegar a ser remolcado por medio de moto grúa todo en un mismo sitio las 24 horas del día.</p>	<p>Relación directa con las personas encargadas de servicio al cliente quienes asignaran aun técnico mecánico que solucionarán todas las necesidades del cliente y tendrán en cuenta sus opiniones para mejorar.</p> <p><b>Canales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Almacén propio</li> <li>• Reparación y servicio especializado</li> <li>• Página web y redes sociales</li> </ul>	<p>Propietarios y conductores de motocicletas en el departamento de San Salvador, los cuales la motocicleta es el principal medio de transporte y trabajo. Esto convirtiéndolos en un número de usuarios potenciales.</p>
<b>Estructura de Costes</b>		<b>Estructura de Ingresos</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveedores de repuestos y accesorios</li> <li>• Bodega para oficina principal, maquinaria y herramienta</li> <li>• Costos fijos: arrendamiento, servicios públicos, nóminas y honorarios</li> <li>• Mantenimiento de equipos y maquinaria</li> <li>• Gasolina</li> <li>• GPS.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago de servicios prestados</li> <li>• Promociones</li> <li>• Diversas formas de pago: efectivo, cheque, tarjetas débito y crédito, transacción en línea.</li> <li>• Venta de repuestos</li> </ul>		

Fuente: *Elaboración propia*

## CAPÍTULO 3 APORTE DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.1 Descripción Del Negocio

#### Nombre del Negocio

“MOTO ASISTENCIA G Y E”

#### Información general

**Nombre comercial:** “MOTO ASISTENCIA G Y E”

**Nombre del representante de la empresa:** Griselle María Castro Henríquez

**Giro del negocio:** Servicio

**Actividad económica principal:** Servicio de Asistencia Vial

**Actividad económica secundaria:** Venta de repuestos para motocicletas.

**Razón Social:** Persona Natural

**Ubicación:** Calle San Martin, Condominio Residencial San Martin #22 San Jacinto San Salvador

**Número telefónico:** 22708406

**WhatsApp:** 60663822

**Correo Electrónico:** motoasistenciagye@gmail.com

## **3.2 Marco Estratégico**

### ***3.2.1 Misión***

Proporcionar asistencia vial exclusiva para usuarios de motocicletas; con equipo de calidad y personal capacitado, garantizando asistencia inmediata las 24 horas del día con un servicio más completo y valioso del sector.

### ***3.2.2 Visión***

Ser líderes en el rubro de asistencia vial para motocicletas en el país por medio de nuestro factor diferencial frente a la competencia.

### ***3.2.3 Valores***

- Compromiso
- Honestidad
- Responsabilidad
- Seguridad
- Puntualidad

### ***3.2.4 Objetivos***

- Aumentar el número de seguidores en Facebook e Instagram en un periodo de 3 meses.
- Crecimiento de un 10% en ventas de los servicios, al cierre de cada trimestre
- Fortalecimiento de la fidelización de los clientes, semestralmente.

### ***3.2.5 Metas***

- Lograr posicionamiento en la mente de los consumidores
- Mejorar la rentabilidad.
- Crear una relación de confianza con los usuarios.

### 3.3 Descripción de los productos o servicios

La empresa “MOTO ASISTENCIA G Y E” tendrá a la disposición los siguientes servicios:

- **Servicio de Abastecimiento de combustible**

En caso que la motocicleta se quede sin combustible, se coordinará el envío de gasolina para garantizar que el beneficiario pueda llegar a la estación de servicio de gasolina más cercana si así lo desea.

- **Servicio de paso de corriente**

En caso que la motocicleta se haya quedado sin energía eléctrica el cual impida continuar su desplazamiento, se gestionará el apoyo para el envío de suministro de corriente. Permitiendo a los usuarios el desplazarse por sus propios medios para llegar al taller más cercano.

- **Servicio de grúa.**

Se coordinará de manera eficiente el envío de una grúa ante alguna falla mecánica o accidente en carretera para el remolque o traslado de la motocicleta.

- **Servicio de reparación de averías mecánicas.**

Si la motocicleta presenta un desperfecto mecánico que se pueda solventar al instante sin necesidad de asistir a un taller mecánico, se brindará el servicio de reparación al momento, incluyendo en el servicio, la venta del repuesto con el fin que el usuario obtenga un servicio más completo y eficiente.

**Productos:**

Para solventar el problema de una manera eficiente se tendrá a la disposición los repuestos más comunes que podrían llegar a necesitar un usuario de motocicleta que presente un percance en carretera.

- Bujía
- Cadenas
- Cdi (ignición por descarga del condensador) para controlar el pulso enviado a la bobina secundaria y transmitir a la bujía.
- Cable de clutch
- Cable de acelerador
- Baterías
- Zapatas
- Llantas
- Bobina generadora de corriente
- Bobina secundaria
- Taco mecha
- Focos H4
- Fajas de transmisión
- Manecillas de clutch
- Patas de cambio
- Carburador
- Pastillas
- Baleros
- Porta catarinas
- Manguera de gasolina
- Filtro de gasolina

### 3.4 Ventaja competitiva

Las personas que brindan asistencia vial solo se han enfocado en brindar servicios básicos como abastecimiento de gasolina, paso de corriente, reparación de llantas y el servicio de grúa. A diferencia de la competencia, **“MOTO ASISTENCIA G Y E”** tendrá a disposición para los usuarios de motocicletas, los repuestos necesarios para solventar los percances de manera inmediata y oportuna. Teniendo como ventaja competitiva la accesibilidad del servicio las 24 horas del día y los 7 días de la semana.

Se cuenta con los mejores proveedores de repuestos de calidad que brindan una ventaja de costos por las compras al por mayor. **“MOTO ASISTENCIA G Y E”** será un abastecedor de repuestos de motocicletas para los usuarios que utilicen nuestro servicio de asistencia vial, brindando precios accesibles y competitivos en el mercado. De esta forma se solventarán todas las necesidades que pueda tener un cliente al presentar un accidente o desperfecto mecánico.

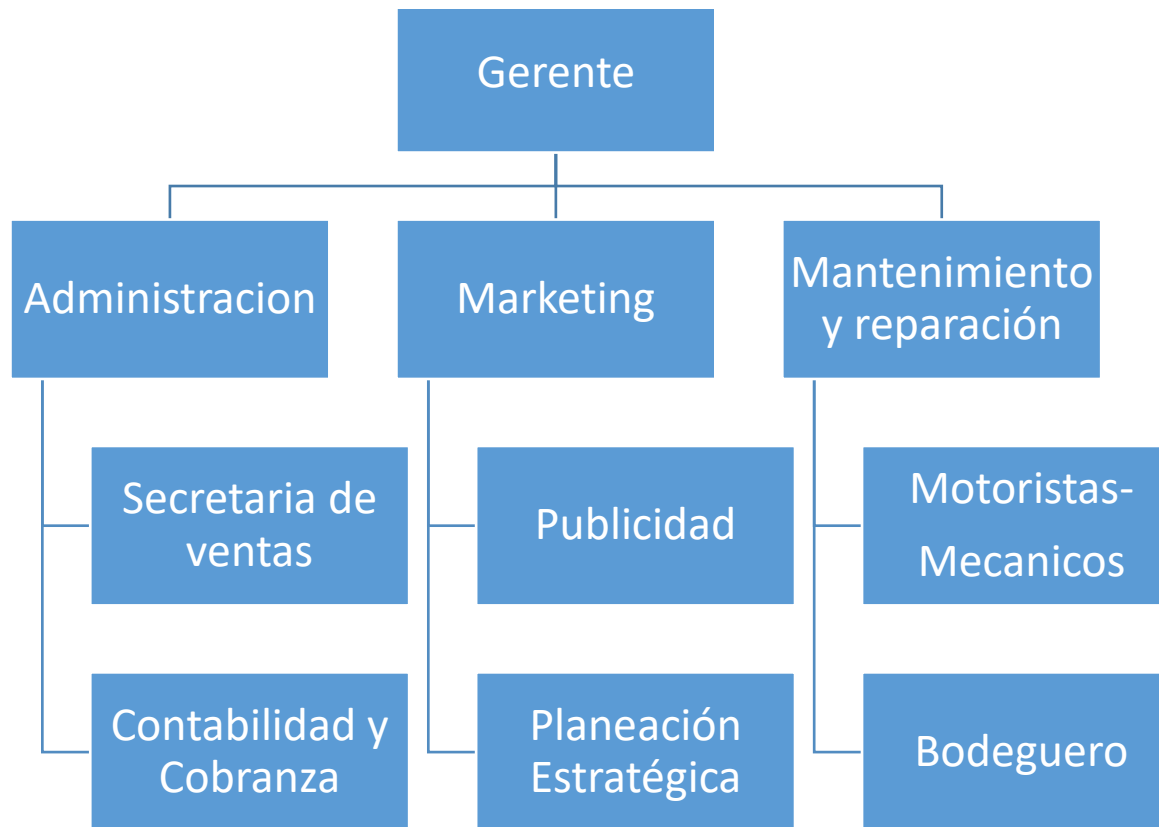
La ubicación estratégica de **“MOTO ASISTENCIA G Y E”** brinda una ventaja de tipo geográfica sobre los competidores ya que se podrá solventar cualquier percance de una manera inmediata y eficiente en el área de San Salvador. Permitiría un bajo costo de materia prima y con ello una mayor ganancia en nuestro servicio.

### 3.5 Plan organizacional

#### 3.5.1 Estructura organizativa de “MOTO ASISTENCIA G Y E”

**Figura 15**

*Estructura organizativa de “MOTO ASISTENCIA G Y E”*



Fuente: *Elaboración propia*

### 3.5.2 Organización de gestión y Recursos Humanos

**Tabla 4**  
*Perfil Gerente*

Gerente	
Jefe directo:	Junta Directiva
Supervisión a ejercer:	Todas las áreas
Objetivos del puesto:	Coordinar y supervisar el buen funcionamiento de “MOTO ASISTENCIA G Y E”. Asistiendo en el desarrollo de objetivos de mejora a corto y largo plazo.
Conocimientos o competencias	Liderazgo y mando, conocer ampliamente el rubro y sus derivados, manejo avanzado de las herramientas tecnológicas (hoja de cálculo, hoja de trabajo, internet, correo electrónico, etc.) altamente analítico y con capacidad de coordinar el trabajo de las diferentes áreas.
Habilidades	Conocimiento amplio en mercadeo, ventas y finanzas.
Funciones principales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesorar a cada una de las Áreas en la toma de sus decisiones.</li> <li>• planificar, organizar y dirigir las diferentes actividades que se realizan en “MOTO ASISTENCIA G Y E”.</li> <li>• Velar por la maximización de las utilidades de la empresa.</li> <li>• Aprobar y controlar los presupuestos anuales de la empresa.</li> <li>• Aprobar y revisar los planes de trabajo de cada uno de las áreas.</li> </ul>

Fuente: *120 descripciones de puestos*, (Tarcica & Gonzalez)



**Tabla 5**  
*Perfil administrador*

Administrador	
Jefe directo:	Gerente
Supervisión a ejercer:	Todo el personal del área.
Objetivos del puesto:	Mantener la dirección de “MOTO ASISTENCIA G Y E” en todas las áreas. Mantener el flujo de información a las jefaturas y a sus subalternos.
Conocimientos o competencias	Conocimiento de manejo de personal, contabilidad y estrategias de mercado. Manejar herramientas tecnológicas como el paquete Office e Internet. Tener liderazgo, capacidad de análisis, alto grado de responsabilidad y capaz de resolver problemas.
Habilidades	Conocimiento de la legislación laboral y conocimiento de técnicas de clima organizacional y de entrenamiento.
Funciones principales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar los reportes de asistencia del personal. libre, en caso de ser necesario.</li> <li>• Realizar el análisis de los resultados diarios, semanales y mensuales de la empresa.</li> <li>• Control y el manejo de la Caja Chica.</li> <li>• Supervisar y reentrenar al personal a cargo de forma periódica para velar por el buen funcionamiento de la empresa.</li> </ul>

Fuente: *120 descripciones de puestos*, (Tarcica & Gonzalez)

**Tabla 6**  
*Perfil Secretaria de ventas*

Secretaria de ventas	
Jefe directo:	Administrador y Gerente
Supervisión a ejercer:	No cuenta con personal a su cargo
Objetivos del puesto:	Asistir y dar soporte al jefe directo en las funciones diarias. Mantener en orden el archivo de documentos. Realizar llamadas de seguimiento a los clientes.
Conocimientos o competencias	Conocimiento de archivo y mecanografía manejo de computadora y las herramientas tecnológicas y actitud de servicio.
Habilidades	Organización y resolución de problemas,
Funciones principales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir las llamadas de los clientes y asignarle un mecánico.</li> <li>• Elaborar la lista de llamadas por día para contactar.</li> <li>• Ofrecer los servicios al cliente</li> <li>• Realizar labor de venta durante la llamada y cerrar la mayor cantidad de ventas posibles.</li> <li>• Estudiar muy bien los servicios y sus ventajas y anotar las aclaraciones o recomendaciones hechas por el cliente</li> <li>• Realizar las labores de archivo de documentos diariamente.</li> <li>• Atender a los proveedores y recibir los pedidos.</li> </ul>

Fuente: *120 descripciones de puestos*, (Tarcica & Gonzalez)

**Tabla 7**  
*Perfil Contador*

Contador	
Jefe directo:	Gerente, Administrador.
Supervisión a ejercer:	No cuenta con personal a su cargo
Objetivos del puesto:	Supervisar y Realizar la contabilidad de los proyectos asignados. Elaborar todas las herramientas contables para la toma de decisiones de la empresa.
Conocimientos o competencias	Persona preparada en la contabilidad, analítica, ordenada y organizada en su tiempo, conocimiento de relaciones interpersonales que permita mantener un buen flujo de información. Conocer los programas contables actuales y las normativas contables internacionales.
Habilidades	Conocimientos financieros, de nóminas y tributarios.
Funciones principales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar la revisión y corrección de los estados financieros emitidos durante el mes.</li> <li>• Emitir los reportes tributarios y realizar las presentaciones de dichos pagos tributarios</li> <li>• Revisar que se mantenga el orden de los respaldos contables que le dan sustento a la contabilidad mensual.</li> <li>• Supervisar a los analistas de cobros y tesorería contando con una base de información veraz y al día.</li> </ul>

Fuente: *120 descripciones de puestos*, (Tarcica & Gonzalez)

**Tabla 8**  
*Perfil Gerente de Mercadeo*

Gerente de Mercadeo	
Jefe directo:	Gerente General
Supervisión a ejercer:	Todo el personal del Departamento de Mercadeo
Objetivos del puesto:	Lograr el óptimo posicionamiento de la empresa dentro del mercado de una forma efectiva, duradera y rentable.
Conocimientos o competencias	Conocimientos en investigación de mercados y elaboraciones de planes de mercadeo. Además, proyección de ventas. Debe ser una persona altamente creativa y con amplia experiencia en campañas publicitarias.
Habilidades	Creatividad y resolución de conflictos.
Funciones principales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar y desarrollar los planes de mercadeo para cada uno de los canales establecidos.</li> <li>• Estudiar e investigar el mercado para la empresa.</li> <li>• Proyectar la rentabilidad de los servicios de acuerdo con los estudios realizados.</li> <li>• Planificar con las agencias publicitarias las campañas y pautas establecidas.</li> <li>• Elaborar y manejar el presupuesto anual de trabajo. Elaborar los reportes de resultados mensuales de venta y labores realizadas.</li> </ul>

Fuente: *120 descripciones de puestos*, (Tarcica & Gonzalez)

**Tabla 9**  
*Perfil Publicista*

Publicista	
Jefe directo:	Gerente de Mercadeo
Supervisión a ejercer:	No cuenta con personal a su cargo
Objetivos del puesto:	Atender las necesidades publicitarias de la empresa.
Conocimientos o competencias	Experiencia en la elaboración de campañas publicitarias, manejo de presupuestos de campañas. Persona altamente creativa, organizada y ordenada que sepa manejar los sistemas de creación publicitarias.
Habilidades	Creatividad y conocimiento en marketing disruptivo
Funciones principales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar el concepto a utilizar en la campaña publicitaria. Determinar la evaluación de cada campaña y elaborar el reporte una vez concluida la evaluación.</li> <li>• Dibujar, diseñar y crear los bocetos</li> <li>• Realizar intermediación entre la empresa y medios de comunicación estipulados.</li> <li>• Elaborar los presupuestos de las campañas y solicitar la aprobación del gerente de mercadeo. Determinar planes de contingencia, en caso de que la campaña no esté funcionando.</li> </ul>

Fuente: *120 descripciones de puestos*, (Tarcica & Gonzalez)

**Tabla 10**  
*Perfil Planeación Estratégica*

Planeación Estratégica	
Jefe directo:	Gerente de Mercadeo
Supervisión a ejercer:	No cuenta con personal a su cargo
Objetivos del puesto:	Diseñar estrategias que logren cumplir los objetivos trazados desde el Departamento de Mercadeo
Conocimientos o competencias	Conocimiento en comportamiento de mercados. Debe manejar conceptos financieros de producción. Además, debe ser analítico, enfocado a resultados y ágil de respuesta. Manejo avanzado de las herramientas tecnológicas (hojas de cálculo, hojas de trabajo, internet, hojas de presentaciones, internet, etc.)
Habilidades	Agilidad numérica y resolución de conflictos
Funciones principales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar las fortalezas y debilidades del mercado a atacar.</li> <li>• Elaborar los objetivos a alcanzar y diseñar las estrategias con sus respectivos planes de implementación.</li> <li>• Analizar los resultados a corto plazo</li> <li>• Elaborar el informe de resultados y proponer alternativas.</li> <li>• Manejar el presupuesto asignado de trabajo.</li> <li>• Investigar el comportamiento del mercado.</li> </ul>

Fuente: *120 descripciones de puestos*, (Tarcica & Gonzalez)

**Tabla 11**  
*Perfil Encargado de Mantenimiento*

Encargado de Mantenimiento	
Jefe directo:	Gerente
Supervisión a ejercer:	Motoristas y mecánicos
Objetivos del puesto:	Mantener el buen funcionamiento de las instalaciones y equipos de la empresa.
Conocimientos o competencias	Conocimiento en mecánica y electricidad, saber leer un plano de construcción. Persona organizada con su tiempo y que sepa priorizar las actividades. Además, saber de áreas y volúmenes, saber manejar herramientas y materiales propios de mantenimiento de motocicletas.
Habilidades	Conocimiento en el rubro de asistencia vial a motociclistas.
Funciones principales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar inspecciones periódicas de los equipos.</li> <li>• Realizar el inventario de los equipos y herramientas de la empresa y corroborar con la existencia de cada uno.</li> <li>• Revisar de forma periódica las tarjetas de mantenimiento de los equipos y supervisar que su personal mantenga su uso adecuado.</li> <li>• Elaborar los informes mensuales de las condiciones de los equipos y de los mantenimientos dados durante el mes.</li> </ul>

Fuente: *120 descripciones de puestos*, (Tarcica & Gonzalez)

**Tabla 12**  
*Perfil Motorista-mecánico*

Motorista-mecánico	
Jefe directo:	Encargado de Mantenimiento
Supervisión a ejercer:	No cuenta con personal a su cargo
Objetivos del puesto:	Realizar el traslado de las personas, realizar las reparaciones asignadas. Planear las rutas a seguir para cumplir los horarios de estas personas
Conocimientos o competencias	Licencia de conducir y los documentos en orden y al día. Debe de conocer rutas de traslado y rutas alternas que le prevengan de contratiempos para realizar su trabajo. Debe ser una persona con alto grado de compromiso y con una excelente actitud de servicio.
Habilidades	Conocimiento en el rubro de asistencia vial a motociclistas.
Funciones principales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar la revisión diaria de su Motocicleta y cargar de gasolina antes de comenzar las labores cotidianas. Llenar el reporte consumo de combustible contra el kilometraje</li> <li>• Atender y asistir a las personas asignadas a su ruta, actuando bajo el régimen de etiqueta y protocolo de servicio. Elaborar una bitácora de destinos, para contabilizar los recorridos.</li> </ul>

Fuente: *120 descripciones de puestos*, (Tarcica & Gonzalez)



**Tabla 13**  
*Perfil Encargado de Bodega*

Encargado de Bodega	
Jefe directo:	Encargado de Mantenimiento
Supervisión a ejercer:	No cuenta con personal a su cargo
Objetivos del puesto:	Mantener el buen funcionamiento de la distribución, almacenaje y adquisición de materia prima de la empresa.
Conocimientos o competencias	Conocimientos de los sistemas de bodega y almacenamiento, manejo de las herramientas tecnológicas como los son las hojas de cálculo y las horas de trabajo. Debe destacar en su nivel de organización y orden.
Habilidades	Conocimientos en costos y logística
Funciones principales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar la revisión diaria de las facturas de despacho y de ingreso.</li> <li>• Digitar en los sistemas, las entradas y salidas de producto diariamente.</li> <li>• Revisar diariamente el inventario de producto para informar sobre las faltas o excesos de producto</li> <li>• Emitir los reportes semanales y mensuales de los movimientos de producto al igual que realizar la cuenta física de inventario mensual.</li> <li>• Digitar en el sistema los cambios de producto o las devoluciones</li> </ul>

Fuente: *120 descripciones de puestos*, (Tarcica & Gonzalez)

### **3.5.3 Proceso administrativo**

- **Planificación.**

“MOTO ASISTENCIA G Y E” está enfocada en brindar un servicio rápido y completo, a los motociclistas que sufran algún percance en su camino. Con el fin de reparar el desperfecto mecánico o trasladar al motociclista hasta un lugar seguro con su moto a reparar. Se atenderán las llamadas donde el personal de secretaria dará aviso a los mecánicos, los cuales saldrán desde la empresa, la cual está ubicada en un punto estratégico del departamento de San Salvador.

- **Organización.**

El encargado de bodega realizará la revisión diaria de las facturas de despacho y de ingreso además de realizar diariamente el inventario de producto para informar sobre las faltas o excesos de producto esto para un mejor control del mismo. Se realizarán revisiones periódicas de las motocicletas y de las grúas, para garantizar el buen funcionamiento de las mismas.

- **Dirección.**

Los mecánicos realizaran todas las reparaciones y traslados, además de informar al encargado de bodega de los repuestos necesarios solventar cada una de las necesidades inmediatas de los clientes llegaran a necesitar

- **Control.**

El personal administrativo y mecánico correspondientes, informarán al gerente de los progresos e informarán de cualquier variación o cambio que se presente o tenga que realizarse para establecer las correcciones correspondientes a la planeación u otras de las fases.

### 3.5.4 Identificación y características de proveedores

**Tabla 14**  
*Proveedores*

Proveedores	Giro	Suministro	Teléfono	Dirección	Plazo de entrega	Forma de pago	Garantía
Repuestos Guzmán	Venta de repuestos al por mayor y al detalle	Repuestos eléctricos y mecánicos	2223-8839 WhatsApp: 6200-2394	Bldv Venezuela, local 3, Edificio Caracas, planta alta, San Salvador. El Salvador.	Inmediata	Todas las formas de pago, menos bitcoins.	Garantía total si el producto no ha sido instalado.
Repuestos Rene S.A de C.V	Distribuidor de repuestos de marca VINI Colombia al por mayor y al detalle	Repuestos eléctricos y mecánicos	2225-1199	Calle Poniente No.1233 Entre 25 Y 21 AV. Norte, San Salvador	Inmediata	Efectivo, tarjeta de débito o crédito y depósitos bancarios	Sin Garantía.
Cimotris S.A de C.V	Venta de baleros, retenedores automotrices e industriales y repuestos para motocicletas al por mayor y al detalle	Pastillas, zapatas y baleros	2226-6344	29 Calle Poniente #1333, Colonia Layco, San Salvador	Inmediata	Efectivo, tarjeta de débito y crédito.	Garantía total en todos los productos
Movesa	Venta de repuestos y accesorios para motocicletas al por mayor	Baterías para moto de Gel, ácido y libre mantenimiento	7985-8776	54 Avenida Norte y Bulevar del Ejercito, San Salvador	Inmediata	Efectivo, tarjeta de débito y crédito	Garantía total en todas las baterías adquiridas

Fuente: *Elaboración Propia*

## 3.6 Plan de mercadeo

### *3.6.1 Resultados de la investigación de mercado*

Los resultados en la investigación de mercado, los cuales fueron obtenidos mediante Google Forms, permiten obtener la información para identificar oportunidades del mercado. Además del proceso de seguimiento y evaluación de las acciones de marketing mix digital. En cuanto soporte de la toma de decisiones, permite la mejora de la gestión de **“MOTO ASISTENCIA G Y E”**. Se obtuvo la aceptación del modelo de negocios, el nombre que les parece más atractivo a los clientes, los métodos de pago y los medios por los cuales les gustaría solicitar el servicio. Esto siendo fundamental para creación de las redes sociales de **“MOTO ASISTENCIA G Y E”**, así como Facebook, Instagram, Landing Page y WhatsApp Business.

Los puntos objetivos más sobresalientes son tres: datos administrativos son: conocer el interés de los clientes por un servicio de asistencia vial 24/7, saber si el cliente desea recibir asistencia técnica, métodos de pago, entre otros. Esto para planeación, organización y control del recurso tanto material como humano. Datos sociales son: los medios por lo cual desea contratar y si el cliente acepta ser trasladado por una moto grúa, es decir que el servicio cumpla con los requerimientos y deseos del cliente cuando sea utilizado. Datos económicos son: saber cuánto considera que podría pagar por un servicio de asistencia vial, determinar el grado económico de la aceptación o rechazado que pueda tener en el mercado, podría así saber con seguridad las acciones que se deben implementar.

### 3.6.2 Marketing Mix Digital

**Figura 16**

**Marketing Mix Digital**



**Fuente:** *Elaboración Propia*

A pesar de que es elemento digital se ocupara el marketing mix tradicional para desarrollar cada uno de los elementos.

**Validez (Producto).** Para “MOTO ASISTENCIA G Y E”, la aceptación del servicio va más allá de ser reconocidos por su buen servicio y atención al cliente, sino a la aprobación del cliente y que el servicio prestado abarca la plena satisfacción de todas las necesidades presentadas, no solo de manera inmediata, en tal caso estar en su Top of Mind y ser recomendados por ellos.

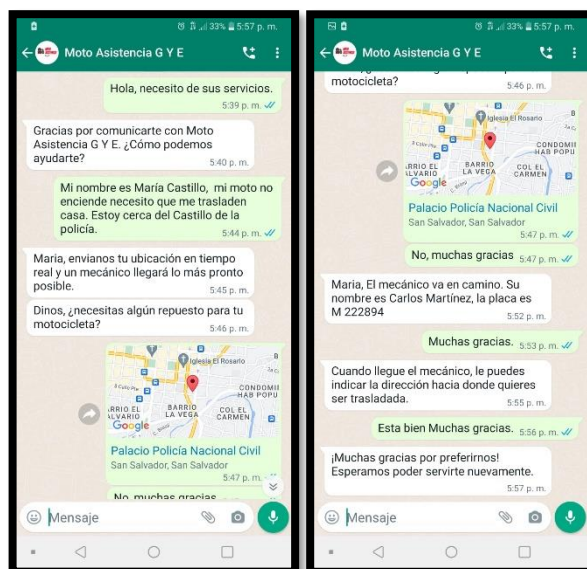
### Estrategia de fidelización

- Ofrecer un servicio directo, personalizado y en tiempo real

### Tácticas

- **Interacción en tiempo real:** Para la respuesta inmediata se atenderá por medio del centro de atención telefónica al cliente y mediante WhatsApp, en donde el personal tomará todos los datos del cliente, luego enviará a un mecánico.

**Figura 17**  
*WhatsApp Business*



Fuente: *Imágenes con fines ilustrativos*

- **Contacto directo y personalizado:** El mecánico resolverá cada una de las necesidades del cliente de una manera ágil y personalizada, para que el cliente experimente una mejor atención y además la resolución de todas sus dudas.

**Figura 18**  
*Mecánico*



Fuente: *Imágenes con fines ilustrativos*

**Valor (Precio).** Si bien el servicio principal que brinda “**MOTO ASISTENCIA G Y E**”, es el de traslado de motos por medio de una motogrúa, el valor agregado a este servicio es: la reparación inmediata a los desperfectos más comunes que pueda presentar un motociclista en su día a día. Esto diferenciando a la empresa de la competencia y haciéndola sobresalir por el valor agregado que presenta.

**Tabla 15**  
*Tabla de precios*

Servicio	Precio
Remolcar motocicletas	\$15.00
Reparación menor	\$15.00
Repuestos	\$10.00
Abastecimiento de combustible	\$10.00

Fuente: *Elaboración propia*

## Estrategia de diferenciación por uso

- **Ofrecer un servicio adicional de reparación o cambio de alguna pieza dañada.**

## Tácticas

- **Complementar el servicio de traslado de motocicletas:** En el momento de que el cliente llame al centro de atención de “MOTO ASISTENCIA G Y E” se le preguntara si quiere que se le agregue el servicio de reparación, y así se le envié las piezas necesarias para la reparación del incidente o desperfecto mecánico presentado.

### Figura 19

*Mecánico ofreciendo repuestos vía WhatsApp*



Fuente: *Imagen con fines ilustrativos*

- **Diferenciación por calidad:** Los repuestos ofrecidos a los clientes son de la mejor calidad.

### Figura 20

*Bodega de repuestos*



Fuente: *Imagen con fines ilustrativos*



**Virtual place (Plaza).** El sitio web de “MOTO ASISTENCIA G Y E” es de carácter informativa en esta se presenta toda la información de forma detallada y con imágenes los servicios que brinda, los contactos, las zonas de cobertura, los precios y métodos de pago.

### Estrategia de posicionamiento

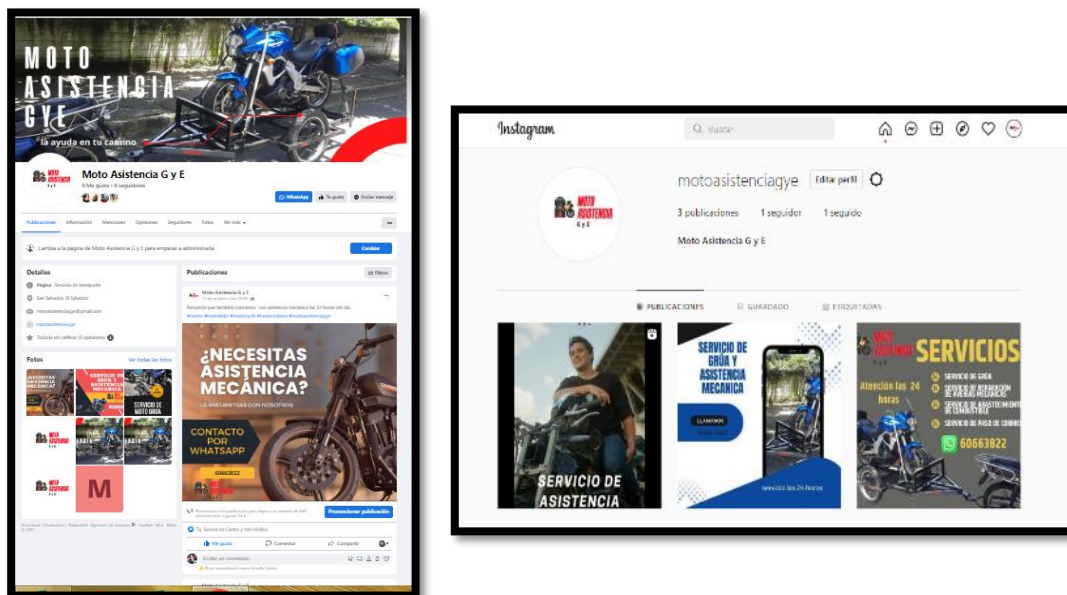
- **Generar tráfico web**

### Tácticas

- **Crear anuncios en Instagram y Facebook:** Con el fin de que se tenga una mayor visibilidad hacia la página web, se crean anuncios en los cuales se hable de los contactos y se agregue el enlace a la página web en donde se pueden ver con más claridad los servicios que brinda, los contactos, las zonas de cobertura, los precios y métodos de pago.

**Figura 21**

*Facebook e Instagram de “MOTO ASISTENCIA G Y E”*



Fuente: *Imágenes con fines ilustrativos*

- **Uso de Keywords:** “Keyword research” utilizar palabras o frases que los clientes están buscando en Internet estas incluidas estratégicamente en los contenidos de la Landing Page.

**Figura 22**  
*Landing Page*



Fuente: *Imagen con fines ilustrativos*

**Viralidad (Promoción).** Por medio de las redes sociales de “MOTO ASISTENCIA G Y E”, se presenta contenido de valor los cuales generen una conexión emocional que impulsa a los clientes a compartirlo para ampliar la difusión del mensaje y llegar a más público. En estas publicaciones se usará el logo de la empresa, el cual su color predominante es el rojo, este color se asocia con los siguientes conceptos: intensidad, acción, emoción, confianza, energía y fuerza. Lo cual refuerza la atención del cliente y hace que recuerde más fácilmente a la empresa.

## Marketing de Contenidos

- **Mostrar los beneficios y Rellenar los huecos de la competencia.**

## Tácticas

- **Realzar los puntos fuertes de la empresa en las publicaciones:** En los contenidos creados para las distintas redes sociales de “MOTO ASISTENCIA G Y E” se pondrá énfasis en los servicios en los que satisface todas las necesidades de los clientes y que la competencia no.

### Figura 23

*Ejemplo de Publicación para Instagram*



Fuente: *Imagen con fines ilustrativos*

- **Convertir las preguntas de los clientes en contenidos:** Por medio de una caja de preguntas hechas por los clientes en las distintas redes sociales se crea contenido dando respuesta a las interrogantes no solo al cliente que hizo la pregunta sino a futuros clientes que tuvieran las mismas preguntas sobre el servicio.

### Ilustración 24

*Ejemplo de interacción con los clientes en redes sociales*



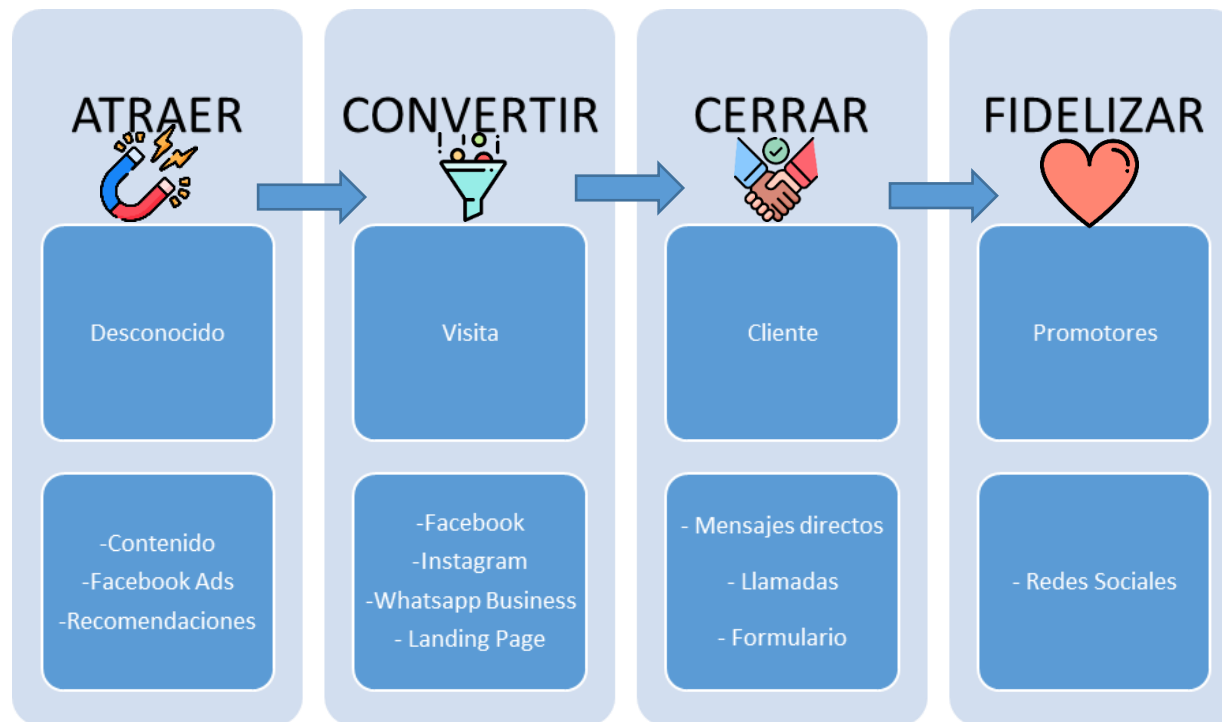
Fuente: *Imagen con fines ilustrativos*

### 3.7 Plan de ventas

#### 3.7.1 Ciclo de Ventas

Es el proceso que un cliente de “MOTO ASISTENCIA G Y E”, realizan para concretar una venta

**Figura 25**  
*Ciclo de Ventas*



Fuente: *Elaboración Propia*

### 3.7.2 Proyección de Ventas

Se presenta la planificación de ventas a partir del primer año, mensualmente y del segundo hasta el quinto, trimestralmente. El crecimiento estimado porcentual de ventas es del 10%, este dato se tomó en base al crecimiento del PIB.

**Tabla 16**

*Proyección de ventas mensuales*

#### PROYECCIONES DE VENTA - US\$ -

No.	Producto o Servicio	Ventas del Año 1 (\$)												TOTAL
		Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	
1	Remolcar motocicleta	\$ 300.00	\$ 300.00	\$ 300.00	\$ 375.00	\$ 375.00	\$ 375.00	\$ 450.00	\$ 450.00	\$ 450.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 5,175
2	Reparación menor	\$ 225.00	\$ 225.00	\$ 225.00	\$ 300.00	\$ 300.00	\$ 300.00	\$ 375.00	\$ 375.00	\$ 375.00	\$ 525.00	\$ 525.00	\$ 525.00	\$ 4,275
3	Repuesto	\$ 100.00	\$ 100.00	\$ 100.00	\$ 150.00	\$ 150.00	\$ 150.00	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 300.00	\$ 300.00	\$ 300.00	\$ 2,250
4	Abastecimiento de combustible	\$ 100.00	\$ 100.00	\$ 100.00	\$ 150.00	\$ 150.00	\$ 150.00	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 300.00	\$ 300.00	\$ 300.00	\$ 2,250
<b>Total de Ventas Mensuales</b>		\$ 725.00	\$ 725.00	\$ 725.00	\$ 975.00	\$ 975.00	\$ 975.00	\$1,225.00	\$1,225.00	\$1,225.00	\$1,725.00	\$1,725.00	\$1,725.00	
													<b>Total de Ventas Anuales =</b>	\$ 13,950

Fuente: *Elaboración Propia*

De acuerdo a las proyecciones estimadas por cada uno de los servicios prestados, a continuación, se muestran proyecciones de ventas del segundo y tercer año de manera trimestral, con el cuarto y quinto año se presentará de forma anual.

**Tabla 17**  
*Proyección de ventas trimestrales*

**PROYECCIONES DE VENTAS -US \$-**

No.	Producto o Servicio	Unidad de medida	Año 2					Año 3					Año 4	Año 5
			Trimestre	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	TOTAL	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	TOTAL		
1	Remolcar motocicleta	Unidad	\$ 931.50	\$ 1,164.38	\$ 1,397.25	\$ 1,863.00	\$ 5,356.13	\$ 1,060.51	\$ 1,317.61	\$ 1,590.77	\$ 2,121.03	\$ 6,089.91	\$ 6,935.03	\$ 7,900.70
2	Reparación menor	Unidad	\$ 698.63	\$ 931.50	\$ 1,164.38	\$ 1,630.13	\$ 4,424.63	\$ 803.42	\$ 1,060.51	\$ 1,317.61	\$ 1,847.86	\$ 5,029.40	\$ 5,720.98	\$ 6,506.46
3	Repuesto	Unidad	\$ 310.50	\$ 465.75	\$ 621.00	\$ 931.50	\$ 2,328.75	\$ 353.50	\$ 535.61	\$ 707.01	\$ 1,060.51	\$ 2,656.64	\$ 3,026.80	\$ 3,442.57
4	Abastecimiento de combustible	Unidad	\$ 310.50	\$ 465.75	\$ 621.00	\$ 931.50	\$ 2,328.75	\$ 353.50	\$ 535.61	\$ 707.01	\$ 1,060.51	\$ 2,656.64	\$ 3,026.80	\$ 3,442.57
<b>Total de Ventas Trimestrales</b>			\$ 2,251.13	\$ 3,027.38	\$ 3,803.63	\$ 5,356.13		\$ 2,570.94	\$ 3,449.34	\$ 4,322.39	\$ 6,089.91			
<b>Total de Ventas Anuales</b>							\$ 14,438.25				\$ 16,432.59	\$ 18,709.61	\$ 21,292.29	

Fuente: *Elaboración Propia*

### 3.8 Plan financiero

#### 3.8.1 Plan de inversión.

**Tabla 18**

*Plan de inversión*

### PROYECCIONES FINANCIERAS - SUPUESTOS DE INVERSIÓN Y FINANCIACIÓN - Página E

Concepto	FINANCIAMIENTO			
	Monto	Fondos Propios	Fondos - ETI	Préstamos Financieros
<b>Locales:</b>	\$ 50.00	\$ 50.00	\$ -	\$ -
Alquiler	\$50.00	\$50.00		\$ -
<b>Maquinaria:</b>	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
	\$0.00	\$0.00		\$ -
<b>Equipo:</b>	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ -	\$ -
Remolque	\$200.00	\$200.00		\$ -
<b>Herramientas de Trabajo:</b>	\$ 559.00	\$ 559.00	\$ -	\$ -
Kit de herramientas para mecanico	\$109.00	\$109.00		\$ -
Celulares	\$300.00	\$300.00		\$ -
Computadora	\$150.00	\$150.00		\$ -
<b>Vehículos:</b>	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ -	\$ -
Motocicleta	\$500.00	\$500.00		\$ -
<b>Capital de Trabajo:</b>	\$ 225.00	\$ 225.00	\$ -	\$ -
Efectivo	\$ 50.00	\$ 50.00		\$ -
Gasolina	\$ 25.00	\$ 25.00		\$ -
Respuesto	\$ 150.00	\$ 150.00		\$ -
<b>Otros:</b>	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
	\$0.00	\$0.00		\$ -
<b>Totales:</b>	\$ 1,534.00	\$ 1,534.00	\$ -	\$ -

Fuente: *Elaboración Propia*

## 3.8.2 Estructura de costos

**Tabla 19**  
Estructura de Costos

## PROYECCIONES FINANCIERAS - SUPUESTOS DE VENTAS Y COSTOS - Página C

VENTAS	Año 1			Año 2			Año 3			Año 4			Año 5		
	Línea de Productos	Unidades	Precio Unitario	Total	Unidades	Precio Unit.	Total	Unidades	Precio Unit.	Total	Unidades	Precio Unit.	Total	Unidades	Precio Unit.
Remolcar motocicleta	345	\$ 15.00	\$ 5,175.00	345	\$ 15.53	\$ 5,356.13	379	\$ 16.07	\$ 6,089.91	417	\$ 16.63	\$ 6,935.03	459	\$ 17.21	\$ 7,900.70
Reparación menor	285	\$ 15.00	\$ 4,275.00	285	\$ 15.53	\$ 4,424.63	313	\$ 16.07	\$ 5,029.40	344	\$ 16.63	\$ 5,720.98	378	\$ 17.21	\$ 6,506.46
Repuesto	225	\$ 10.00	\$ 2,250.00	225	\$ 10.35	\$ 2,328.75	248	\$ 10.71	\$ 2,656.64	273	\$ 11.09	\$ 3,026.80	300	\$ 11.48	\$ 3,442.57
Abastecimiento de combustible	225	\$ 10.00	\$ 2,250.00	225	\$ 10.35	\$ 2,328.75	248	\$ 10.71	\$ 2,656.64	273	\$ 11.09	\$ 3,026.80	300	\$ 11.48	\$ 3,442.57
<b>Total</b>	<b>1,080</b>	<b>\$ 50.00</b>	<b>\$ 13,950.00</b>	<b>1080</b>		<b>\$ 14,438.25</b>	<b>1188</b>		<b>\$ 16,432.59</b>	<b>1307</b>		<b>\$ 18,709.61</b>	<b>1437</b>		<b>\$ 21,292.29</b>

Detalle COSTO BRUTO	Remolcar motocicleta		Reparación menor		Repuesto		Abastecimiento de combustible		0		0		0	
	Costo	%	Costo	%	Costo	%	Costo	%	Costo	%	Costo	%	Costo	%
Gasolina	\$ 5.00	77%	\$ 5.00	77%	\$ 5.00	77%	\$ 5.00	77%		0%		0%		0%
Mantenimiento preventivo	\$ 1.50	23%	\$ 1.50	23%	\$ 1.50	23%	\$ 1.50	23%		0%		0%		0%
<b>Total</b>	<b>\$ 6.50</b>	<b>100%</b>	<b>\$ 6.50</b>	<b>100%</b>	<b>\$ 6.50</b>	<b>100%</b>	<b>\$ 6.50</b>	<b>100%</b>	<b>\$ -</b>	<b>0%</b>	<b>\$ -</b>	<b>0%</b>	<b>\$ -</b>	<b>0%</b>

Detalle COSTO BRUTO	0		0		0	
	Costo	%	Costo	%	Costo	%
Materia Prima / Materiales		0%		0%		0%
Mercadería		0%		0%		0%
Empaques		0%		0%		0%
Otros		0%		0%		0%
<b>Total</b>	<b>\$ -</b>	<b>0%</b>	<b>\$ -</b>	<b>0%</b>	<b>\$ -</b>	<b>0%</b>

## PROYECCIONES FINANCIERAS - SUPUESTOS DE VENTAS Y COSTOS -Página D

Porcentaje de Incremento Anual Estimado

COSTO BRUTO	Año 1			Año 2			Año 3			Año 4			Año 5		
	Línea de Productos	Unidades	Costo Unitario	Total	Unidades	Costo Unit.	Total	Unidades	Costo Unit.	Total	Unidades	Costo Unit.	Total	Unidades	Costo Unit.
Remolcar motocicleta	345	\$ 6.50	\$ 2,242.50	345	\$ 6.73	\$ 2,320.99	379	\$ 6.96	\$ 2,638.96	417	\$ 7.21	\$ 3,005.18	459	\$ 7.46	\$ 3,423.63
Reparación menor	285	\$ 6.50	\$ 1,852.50	285	\$ 6.73	\$ 1,917.34	313	\$ 6.96	\$ 2,179.41	344	\$ 7.21	\$ 2,479.09	378	\$ 7.46	\$ 2,819.46
Repuesto	225	\$ 6.50	\$ 1,462.50	225	\$ 6.73	\$ 1,513.69	248	\$ 6.96	\$ 1,726.81	273	\$ 7.21	\$ 1,967.42	300	\$ 7.46	\$ 2,237.67
Abastecimiento de combustible	225	\$ 6.50	\$ 1,462.50	225	\$ 6.73	\$ 1,513.69	248	\$ 6.96	\$ 1,726.81	273	\$ 7.21	\$ 1,967.42	300	\$ 7.46	\$ 2,237.67
<b>Total</b>	<b>1,080</b>	<b>\$ 26.00</b>	<b>\$ 7,020.00</b>	<b>1080</b>	<b>\$ 26.910000</b>	<b>\$ 7,265.70</b>	<b>1188</b>	<b>\$ 27.851850</b>	<b>\$ 8,272.00</b>	<b>1307</b>	<b>\$ 28.826665</b>	<b>\$ 9,419.11</b>	<b>1437</b>	<b>\$ 29.835598</b>	<b>\$ 10,718.44</b>

COSTO PERSONAL	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Empleados	1	1	1	1	1
Salarios	\$ 2,500.00	\$ 2,587.50	\$ 2,678.06	\$ 2,771.79	\$ 2,868.81
Prestaciones	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>Total Costo Personal</b>	<b>\$ 2,500.00</b>	<b>\$ 2,587.50</b>	<b>\$ 2,678.06</b>	<b>\$ 2,771.79</b>	<b>\$ 2,868.81</b>



Otros Costos y Gastos						Costos Fijos		
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5			
Alquileres de Locales	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	\$ -		al mes
Alquileres de Maquinaria	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	\$ -		al mes
Mantenimiento	3.00%	3.00%	3.00%	3.00%	3.00%	\$ 35.00		al mes
Seguros	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	\$ -		al mes
Agua, Gas, Electricidad	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	\$ -		al mes
Comunicaciones	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	\$ -		al mes
Utiles de Oficina	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	\$ -		al mes
Promoción y Publicidad	4.30%	4.30%	4.30%	4.30%	4.30%	\$ 50.00		al mes
Pasajes y Viáticos	6.50%	6.50%	6.50%	6.50%	6.50%	\$ 75.00		al mes
Transportes	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	\$ -		al mes
Otros	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	\$ -		al mes

Costos y Gastos totalizados en el año, se toman como % de ventas para efectos de cálculo - sólo para el primer año

Ventas \$ / Año	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ventas \$	\$ 13,950.00	\$ 14,438.25	\$ 16,432.59	\$ 18,709.61	\$ 21,292.29

Fuente: *Elaboración Propia*

El impuesto sobre la renta se ha calculado en base a la personería natural, los primeros cuatro años proyectados se adjudica en el I tramo y para el quinto año en el II tramo.

**Tabla 20**

*Cálculo del impuesto de personas naturales*

	RENTA NETA O IMPONIBLE		% A APLICAR	SOBRE EI EXCESO DE:	MAS CUOTA FUA DE:
	DESDE	HASTA			
I TRAMO	\$ 0.01	\$ 4,064.00		EXENTO	
II TRAMO	\$ 4,064.01	\$ 9,142.86	10%	\$ 4,064.00	\$ 212.12
III TRAMO	\$ 9,142.87	\$ 22,857.14	20%	\$ 9,142.86	\$ 720.00
IV TRAMO	\$ 22,857.15	EN ADELANTE	30%	\$ 22,857.14	\$ 3,462.86

Fuente: *Ministerio De Hacienda, Dirección General de Impuestos internos*

### 3.8.3 Flujo de efectivo

**Tabla 21**  
*Flujo de Efectivo*

#### PROYECCIONES FINANCIERAS - CALCULO DE RENTABILIDAD PROYECTADA - Página G

Flujo de Fondos Poyectado del Inversionista						
Rubros del Flujo de Caja/Período	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingreso por Ventas		13,950.00	14,438.25	16,432.59	18,709.61	21,292.29
Costo de Bienes Vendidos		7,020.00	7,265.70	8,272.00	9,419.11	10,718.44
Ganancia Bruta		\$ 6,930.00	\$ 7,172.55	\$ 8,160.59	\$ 9,290.50	\$ 10,573.85
Salarios		2,500.00	2,587.50	2,678.06	2,771.79	2,868.81
Prestaciones		-	-	-	-	-
Alquileres de Locales		-	-	-	-	-
Alquileres de Maquinaria		-	-	-	-	-
Mantenimiento		418.50	433.15	492.98	561.29	638.77
Seguros		-	-	-	-	-
Agua, Gas, Electricidad		-	-	-	-	-
Comunicaciones		-	-	-	-	-
Útiles de Oficina		-	-	-	-	-
Promoción y Publicidad		600.00	620.84	706.60	804.51	804.51
Pasajes y Viáticos		906.75	938.49	1,068.12	1,216.12	1,384.00
Transportes		-	-	-	-	-
Depreciación		261.80	261.80	261.80	261.80	261.80
Otros		-	-	-	-	-
Total Gastos Generales y de Admón.		\$ 4,687.05	\$ 4,841.78	\$ 5,207.56	\$ 5,615.52	\$ 5,957.89
Intereses Pagados		-	-	-	-	-
Ganancia Gravable(GAI)		\$ 2,242.95	\$ 2,330.77	\$ 2,953.03	\$ 3,674.98	\$ 4,615.96

<b>Periodo de Reintegro de Inversión(PRI)</b>	<b>1 Años Aprox.</b>
<b>Valor Actual Neto(VAN)</b>	\$ 15,297.35
<b>Tasa Interna de Retorno(TIR<sub>reg</sub>)</b>	171.99%
<b>Retorno Sobre Inversión(RSI o TRC)</b>	202.74%
<b>Índice de Rentabilidad(IR o RBC)</b>	10.97

Fuente: *Elaboración Propia*

**3.8.4 Análisis de Rentabilidad y Punto de Equilibrio**

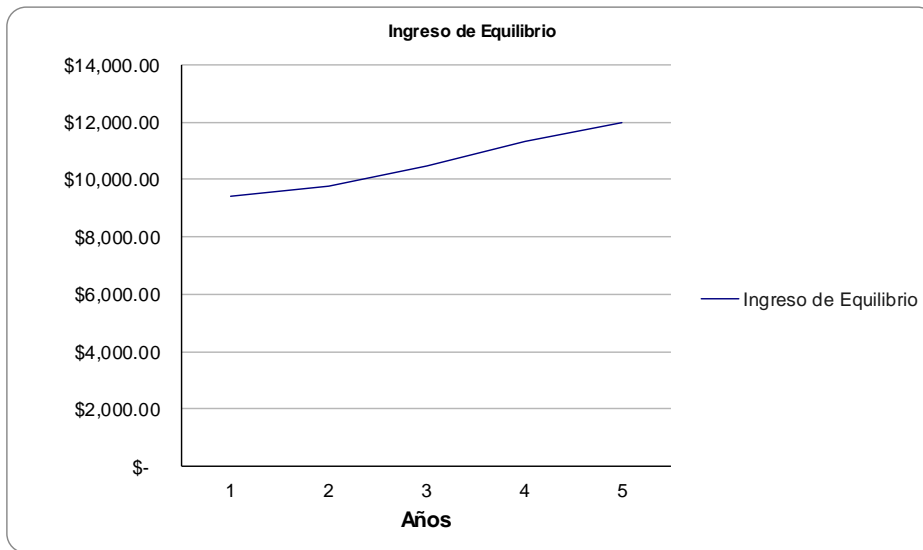
**Tabla 22**

*Análisis de Rentabilidad y Punto de Equilibrio*

**PUNTO DE EQUILIBRIO OPERATIVO**

No.	Producto o Servicio	Unidad de medida	Ventas del Primer Año	Porcentaje de Participación	Precio de Venta Unitario	Costo Variable Unitario	Margen de Contribución	Unidades de Equilibrio	Ingreso de Equilibrio
1	Remolcar motocicleta	Unidad	345	32%	\$ 15.00	\$ 6.50	\$ 8.50	233	\$ 3,500.07
2	Reparación menor	Unidad	285	26%	\$ 15.00	\$ 6.50	\$ 8.50	193	\$ 2,891.36
3	Repuesto	Unidad	225	21%	\$ 10.00	\$ 6.50	\$ 3.50	152	\$ 1,521.77
4	Abastecimiento de combustible	Unidad	225	21%	\$ 10.00	\$ 6.50	\$ 3.50	152	\$ 1,521.77
<b>VOLUMEN TOTAL DE VENTAS</b>			1,080	100%	<b>Margen de Contribución Combinado</b>		\$ 6.42	730	\$ 9,434.97

$$\text{Unidades Combinadas de Equilibrio} = \frac{\text{Total de Costos Operativos Fijos}}{\text{Margen de Contribución Combinado}} = \frac{\$ 4,687.05}{\$ 6.42} = 730.45 \text{ Unidades}$$



Año	Ingreso de Equilibrio
1	\$ 9,434.97
2	\$ 9,746.44
3	\$ 10,486.21
4	\$ 11,308.78
5	\$ 11,997.25

Fuente: *Elaboración Propia*

### 3.8.5 Estado de Resultados proyectado

**Tabla 23**

*Estado de Resultados proyectado año 1*

#### PROYECCIONES FINANCIERAS - ESTADOS FINANCIEROS - Página F

Estado de Resultados Proyectado													
	Año 1												Total Año 1
	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	
Ingreso por Ventas	725.00	725.00	725.00	975.00	975.00	975.00	1,225.00	1,225.00	1,225.00	1,725.00	1,725.00	1,725.00	13,950.00
Costo de Bienes Vendidos	357.50	357.50	357.50	487.50	487.50	487.50	617.50	617.50	617.50	877.50	877.50	877.50	7,020.00
Ganancia Bruta	\$ 367.50	\$ 367.50	\$ 367.50	\$ 487.50	\$ 487.50	\$ 487.50	\$ 607.50	\$ 607.50	\$ 607.50	\$ 847.50	\$ 847.50	\$ 847.50	\$ 6,930.00
Salarios	208.33	208.33	208.33	208.33	208.33	208.33	208.33	208.33	208.33	208.33	208.33	208.33	2,500.00
Prestaciones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alquileres de Locales	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alquileres de Maquinaria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mantenimiento	21.75	21.75	21.75	29.25	29.25	29.25	36.75	36.75	36.75	51.75	51.75	51.75	418.50
Seguros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Agua, Gas, Electricidad	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comunicaciones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Utiles de Oficina	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Promoción y Publicidad	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	600.00
Pasajes y Viáticos	47.13	47.13	47.13	63.38	63.38	63.38	79.63	79.63	79.63	112.13	112.13	112.13	906.75
Transportes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Depreciación	21.82	21.82	21.82	21.82	21.82	21.82	21.82	21.82	21.82	21.82	21.82	21.82	261.80
Otros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total Gastos Generales y de Admón.	\$ 349.03	\$ 349.03	\$ 349.03	\$ 372.78	\$ 372.78	\$ 372.78	\$ 396.53	\$ 396.53	\$ 396.53	\$ 444.03	\$ 444.03	\$ 444.03	\$ 4,687.05
Intereses Pagados	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ganancia Gravable(GAI)	\$ 18.48	\$ 18.48	\$ 18.48	\$ 114.73	\$ 114.73	\$ 114.73	\$ 210.98	\$ 210.98	\$ 210.98	\$ 403.48	\$ 403.48	\$ 403.48	\$ 2,242.95

Fuente: *Elaboración propia*

**Tabla 24**  
*Estado de Resultados proyectado año 2 a año 5*

Estado de Resultados Proyectado												
	Año 2					Año 3					Año 4	Año 5
	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	Total	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	Total		
Ingreso por Ventas	3,609.56	3,609.56	3,609.56	3,609.56	14,438.25	4,108.15	4,108.15	4,108.15	4,108.15	16,432.59	18,709.61	21,292.29
Costo de Bienes Vendidos	1,816.43	1,816.43	1,816.43	1,816.43	7,265.70	2,068.00	2,068.00	2,068.00	2,068.00	8,272.00	9,419.11	10,718.44
Ganancia Bruta	\$ 1,793.14	\$ 1,793.14	\$ 1,793.14	\$ 1,793.14	\$ 7,172.55	\$ 2,040.15	\$ 2,040.15	\$ 2,040.15	\$ 2,040.15	\$ 8,160.59	\$ 9,290.50	\$ 10,573.85
Salarios	646.88	646.88	646.88	646.88	2,587.50	669.52	669.52	669.52	669.52	2,678.06	2,771.79	2,868.81
Prestaciones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alquileres de Locales	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alquileres de Maquinaria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mantenimiento	108.29	108.29	108.29	108.29	433.15	123.24	123.24	123.24	123.24	492.98	561.29	638.77
Seguros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Agua, Gas, Electricidad	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comunicaciones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Útiles de Oficina	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Promoción y Publicidad	155.21	155.21	155.21	155.21	620.84	176.65	176.65	176.65	176.65	706.60	804.51	804.51
Pasajes y Viáticos	234.62	234.62	234.62	234.62	938.49	267.03	267.03	267.03	267.03	1,068.12	1,216.12	1,384.00
Transportes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Depreciación	65.45	65.45	65.45	65.45	261.80	65.45	65.45	65.45	65.45	261.80	261.80	261.80
Otros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total Gastos Generales y de Admón.	\$ 1,210.44	\$ 1,210.44	\$ 1,210.44	\$ 1,210.44	\$ 4,841.78	\$ 1,301.89	\$ 1,301.89	\$ 1,301.89	\$ 1,301.89	\$ 5,207.56	\$ 5,615.52	\$ 5,957.89
Intereses Pagados	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ganancia Gravable(GAI)	\$ 582.69	\$ 582.69	\$ 582.69	\$ 582.69	\$ 2,330.77	\$ 738.26	\$ 738.26	\$ 738.26	\$ 738.26	\$ 2,953.03	\$ 3,674.98	\$ 4,615.96

Fuente: *Elaboración Propia*

3.9 Plan de trabajo

**Tabla 25**  
*Cronograma de actividades*

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES: DESARROLLO DE LA IDEA DE NEGOCIOS, MOTO ASISTENCIA G Y E PERIODO COMPRENDIDO DE MAYO A DICIEMBRE DE 2022																																				
MODELO DE NEGOCIOS PARA MOTO ASISTENCIA G y E	Meses																																			
	abril				mayo				junio				julio				agosto				septiembre				octubre				noviembre				diciembre			
	semanas				semanas				semanas				semanas				semanas				semanas				semanas				semanas							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Clases Sincrónicas	■	■	■	■		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■								
Lluvia de ideas					■																															
Selección de ideas de negocio						■																														
Envío de acta de autorización modelo de negocio digital						■																														
Reunión con el asesor								■		■																										
Selección de la idea de negocio a desarrollar								■																												
Desarrollo del modelo de negocios									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■								
Realización de encuesta											■																									
Verificación del nombre											■																									
Entrega de avance											■								■																	
Cotización de proveedores														■																						
Consulta CNR														■																						
Creación de Redes Sociales y Pagina Web														■																						
Presentación de Trabajo Final																											■									
Presentación y defensa final																													■	■	■	■				

Fuente: *Elaboración Propia*

### 3.10 Indicadores de medición

**Tabla 26**

*Indicadores de medición*

<b>Estrategia</b>	<b>Objetivo</b>	<b>KPI</b>	<b>Actividad</b>
<b>Captación</b>	Conseguir visitas nuevas en nuestras plataformas	500 seguidores nuevos mensuales en Instagram	Realizar campañas publicitarias en redes sociales
		25 mensajes nuevos en WhatsApp Business	
		200 seguidores nuevos mensuales en Facebook	
		5 formularios nuevos mensuales en Landing Page	
<b>Conversión</b>	Usuarios que regresan a utilizar el servicio	10 clientes solicitan el mismo o diferente servicio	Brindar un excelente servicio al cliente
			Facilidad de contactarnos
			Repuestos de alta calidad
<b>Fidelización</b>	Usuarios que compran y nos recomiendan	3 clientes nuevos por medio de recomendación	Brindar un pequeño descuento por recomendación
		5 clientes adquieren el servicio nuevamente por medio de una promoción	Crear promociones atractivas para nuestros clientes

Fuente: *Elaboración Propia*

## CONCLUSIONES

Modelo de negocio con la finalidad de ayudar a los motociclistas, esto para resolver los problemas viales más comunes que pueden suceder en su día a día

Es un modelo de negocio realista, viable y factible. Debido a una baja inversión y un retorno de un año. Al crear el modelo de negocio se buscó identificar su factibilidad en cuanto a las áreas administrativa y financiera.

Debido al aumento del parque vehicular de motocicletas, se considera tener una demanda potencial bastante alta, esto ayudo a identificar los servicios que el negocio planea vender, así como cubrir las necesidades desatendidas de este mercado.

Las herramientas de marketing digital serán un canal importante para cubrir la demanda y llegar a nuevos segmentos. Además de mantener claro el objetivo y ofrecer una solución a las necesidades del mercado.



## BIBLIOGRAFÍA

- Aleemán, U. (02 de mayo de 2022). El 36 % de los carros en El Salvador tiene más de 16 años de antigüedad. *Diario El Mundo*. Obtenido de <https://diario.elmundo.sv/economia/el-36-de-los-carros-en-el-salvador-tiene-mas-de-16-anos-de-antiguedad>
- Joma, S. (27 de Diciembre de 2021). En 2026 el parque de motos en El Salvador rondaría el millón, según autoridades. *El Diario de Hoy*. Obtenido de <https://www.elsalvador.com/noticias/nacional/transporte-importaciones-accidentes-vmt/912975/2021/>
- JSGUZMANB. (29 de Junio de 2021). *Juan S Guzmán*. Obtenido de <https://juansguzman.com/>
- Ortega, C. (2020). Investigación cuantitativa. Qué es y cómo realizarla. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-investigacion-cuantitativa/>
- Ramírez, A. (21 de Diciembre de 2021). Parque vehicular ha aumentado en 150,000 unidades desde 2019 en El Salvador. *La Prensa Grafica*. Obtenido de <https://www.laprensagrafica.com>
- Sertracen. (s.f.). *Sertracen*. Obtenido de <https://www.sertracen.com.sv/index.php/remolque>
- Staff, F. (22 de Febrero de 2022). Las importaciones de motocicletas en Centroamérica siguen creciendo. *Forbes Centroamerica*. Obtenido de <https://forbescentroamerica.com>
- Tarcica, J., & Gonzalez, M. (s.f.). *120 Descripciones de puestos* .
- Villegas, M. (13 de Noviembre de 2019). Moto grúa de El Salvador. *Noticias 4 Visión*. (A. Pineda, Entrevistador) 4. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=kttljZBKrvY>

## ANEXOS

- Manual de uso de marca



## IDENTIDAD GRAFICA COLORES EN VALORES PARA FONDO BLANCO

ESTOS SON LOS VALORES PARA EL USO DEL LOGOTIPO EN APLICACIONES




PANTONE® FHI Cotton LCX  
Colorante en tejido de algodón

## IDENTIDAD GRAFICA TIPOGRAFIA



LA TIPOGRAFIA UTILIZADA EN LAS INICIALES EN MAYUSCULA ES BARLOW BOLD EN TAMAÑO 50.

## IDENTIDAD GRAFICA APLICACION EN FONDOS



VERSIONES CLARAS Y OSCURAS DEL LOGOTIPO. SE USARALA VERSION OSCURA DEL LOGO EN FONDOS MAS CLAROS Y LA VERSION CLARA EN FONDOS MULTICOLORES Y OSCUROS SIEMPRE QUE EL COLOR ORIGINAL DEL LOGO NO SE AJUSTE AL RESTO DE LA PALETA.

## IDENTIDAD GRÁFICA USOS CORRECTOS



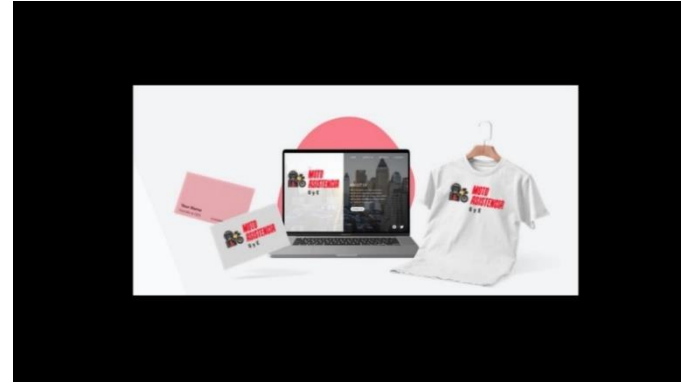
SIGUIENDO LOS COLORES ESTABLECIDOS, EL USO CORRECTO ES EL MOSTRADO

## IDENTIDAD GRÁFICA USOS INCORRECTOS



POR NINGUN MOTIVO SE DEBE MODIFICAR EL LOGOTIPO, SU COMPOSICION, PROPORCIONES O COLORES. TAMPOCO DEBERA CONDENSARSE O EXTENDER LOS ELEMENTOS QUE LO CONFORMAN.

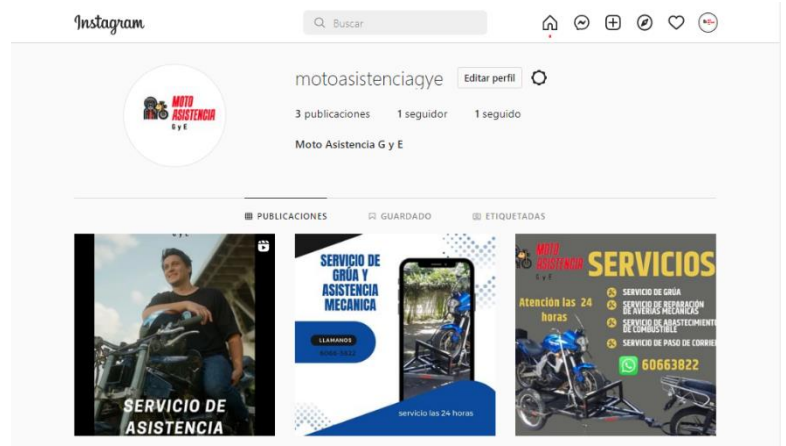
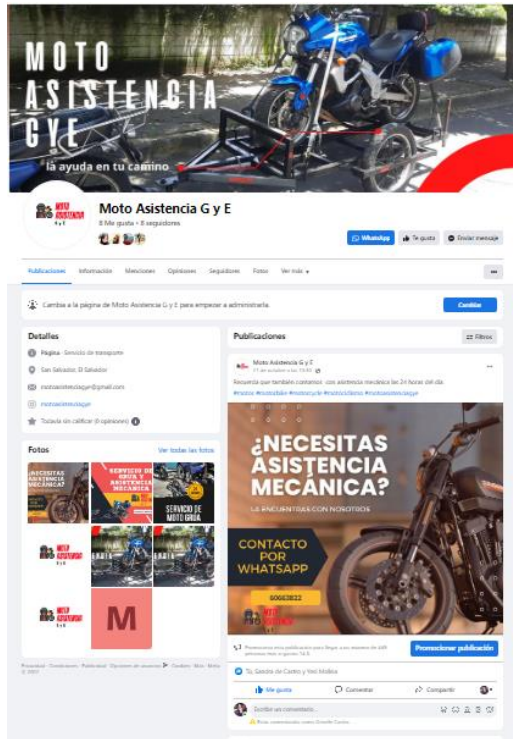
## APLICACIONES

Fuente: *Elaboración propia*

- Redes sociales

## Facebook, Instagram y WhatsApp Business



Fuente: *Elaboración propia*

- Landing Page


INICIO
SERVICIOS
¿CÓMO FUNCIONA?
GALERÍA
CONTACTAR

# SERVICIO DE GRÚA Y ASISTENCIA MECANICA

Disponible las 24 horas del día

CONTACTAR



### Servicios



**Servicio de Abastecimiento de combustible**

En caso que la motocicleta se quede sin combustible, se suministrará el servicio de gasolina para garantizar que el beneficiario pueda llegar a la estación de servicio de gasolina más cercana al sitio de destino.



**Servicio de paso de corriente**

En caso que la motocicleta se haya quedado sin energía eléctrica al cual impide continuar su desplazamiento, se gestionará el servicio de cambio de corriente. Permitiendo a los usuarios el desplazarse por sus propios medios para llegar al taller más cercano.



**Servicio de grúa**

Se coordinará de manera eficiente el envío de una grúa ante alguna falla mecánica o accidente en carretera para el remolque o traslado de la motocicleta.



**Servicio de reparación de averías mecánicas**

Si la motocicleta presenta un desperfecto mecánico que se pueda subsanar al instante en necesidad de estar a un taller mecánico, se brindará el servicio de reparación al momento, incluyendo en el servicio la venta del repuesto con el fin que el usuario obtenga un servicio más completo y eficiente.

### MOTO ASISTENCIA G Y E



Moto asistencia G y E es una empresa dedicada a prestar asistencia vial inmediata a motociclistas. Con el fin de ser líderes en el rubro.

**VISION**  
Ser líderes en el rubro de asistencia vial en el país por medio de nuestro factor diferencial frente a la competencia.

**MISSION**  
Proporcionar asistencia vial exclusiva para usuarios de motocicletas con equipo de calidad y personal capacitado, garantizando asistencia inmediata las 24 horas del día con un servicio más completo y valioso del sector.

### Galería





### ¿Quieres saber más?

Utiliza las siguientes vías de contacto, o rellena el formulario.

Via E-mail: [motoasistencia@motogye.com](mailto:motoasistencia@motogye.com)

Por teléfono: [+573002200000](tel:+573002200000)

En nuestras redes sociales





ENVIAR MENSAJE

© 2022 Moto Asistencia G y E - Política de Privacidad

Fuente: *Elaboración propia*



- **Solicitud de búsqueda de anterioridad tipo figurativa**




**DIRECCION DE PROPIEDAD INTELECTUAL**  
**ANTECEDENTES GRAFICOS DE UNA MARCA**

HORA: 09:16:25


**ANTERIORIDAD DE SEMEJANZA EN LA CATEGORIA SOLICITADA**

**Clasificación de Viena 18 01 05**


**Clase: 39**

Código:	Distintivo:	Presentación	Fecha sol.	No. ins.:	Libro ins.:	Fecha. ins:	Nacionalidad
2014132910		20140195602	21/01/2014				
Clasificación: 18 01 05		Titular: INVERSIONES JOVEL, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE - INVERSIONES JOVEL, S.A. DE C.V.					

**Clase: 09,39**

Código:	Distintivo:	Presentación	Fecha sol.	No. ins.:	Libro ins.:	Fecha. ins:	Nacionalidad
2021195859		20210321668	02/06/2021	00086	00409	04/01/2022	
Clasificación: 18 01 05 27 05 01		Titular: DISTRIBUIDORA PAREDES VELA, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE - DIPARVEL, S.A. DE C.V.					

**Clase: 09,35,37,39**

Código:	Distintivo:	Presentación	Fecha sol.	No. ins.:	Libro ins.:	Fecha. ins:	Nacionalidad
2014133267		20140196311	03/02/2014	00143	00244	11/12/2014	
Clasificación: 18 01 05 27 05 08		Titular: AUTO MOTO, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE - AUTO MOTO, S.A. DE C.V.					

Fuente: *Dirección de propiedad intelectual, CNR*



DIRECCION DE PROPIEDAD INTELECTUAL  
ANTECEDENTES GRAFICOS DE UNA MARCA

FECHA: 17/10/2022

HORA: 09:22:25

ANTERIORIDAD DE SEMEJANZA EN LA CATEGORIA SOLICITADA

Clasificación de Viena 27 05 08

Clase: 39

Código:	Distintivo:	Presentación	Fecha sol.	No. ins.:	Libro ins.:	Fecha. ins:	Nacionalidad
2021193221		20210316045	22/02/2021	00213	00399	25/08/2021	
Clasificación:		Titular: EXPORTADORA RIO GRANDE, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE - EXPORTADORA RIO GRANDE, S.A DE C.V.					
18 01 05							
27 05 08							

Fuente: *Dirección de propiedad intelectual, CNR*