

**CENTRO DE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE MOTOCICLETAS DE  
SERVICIOS BÁSICOS Y ESPECIALIZADOS**

**AUTORES**

**YOHAN CAMILO CASAS DÁVILA**

**FABIO LEÓN HERRERA JIMÉNEZ**

**DANIEL ALEJANDRO AGUDELO LOAIZA**

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA PASCUAL BRAVO  
TECNOLOGÍA EN MECÁNICA AUTOMOTRIZ  
VENECIA-ANTIOQUIA**

**2022**

**CENTRO DE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE MOTOCICLETAS DE  
SERVICIOS BÁSICOS Y ESPECIALIZADOS**

**AUTORES**

**YOHAN CAMILO CASAS DÁVILA**

**FABIO LEÓN HERRERA JIMÉNEZ**

**DANIEL ALEJANDRO AGUDELO LOAIZA**

**Trabajo de Grado para optar al título de  
TECNÓLOGO EN MECÁNICA AUTOMOTRIZ**

**ASESORES**

**Jorge Alberto Pérez Londoño  
Magíster en Gestión Cultural  
PhD, Diego Mauricio Sánchez Osorno**

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA PASCUAL BRAVO  
TECNOLOGÍA EN MECÁNICA AUTOMOTRIZ  
VENECIA-ANTIOQUIA**

**2022**

## AGRADECIMIENTOS

La búsqueda del conocimiento

En la búsqueda de incrementar conocimientos educativos enfocados en la mecánica automotriz, damos infinitas gracias a quienes han intervenido directa e indirectamente en este proceso de enseñanza.

Inicialmente agradecemos al señor exalcalde Ferney Darío Fernández por la consecución del convenio educativo con la Institución Universitaria Pascual Bravo para desarrollar la tecnología en nuestro municipio.

También le agradecemos a la fundación Sofía Pérez de Soto y a la Fundación Fraternidad por la donación de las becas educativas

Queremos dar un agradecimiento muy especial a la Institución Universitaria Pascual Bravo por la extensión y compromiso al enviar sus docentes a dictar las asignaturas pertinentes para el desarrollo del currículo universitario, y a la apertura de las puertas de la institución para laboratorios y actividades desarrolladas en dicho lugar.

Agradecemos también a la Secretaria de Educación por habernos brindado el espacio en el parque educativo para asistir a clases.

En el transcurso de todo este proceso en el ámbito educativo cabe notar que intervinieron nuestros familiares, amigos y personas más allegadas que con su apoyo han hecho posible que nuestros sueños se hayan hecho realidad.

## RESUMEN

La idea de emprendimiento que se desarrolla en el presente proyecto es mejorar la prestación del servicio en el mantenimiento y reparación de motocicletas, aplicando los conocimientos adquiridos durante el desarrollo de la tecnología garantizando un óptimo servicio a nuestros futuros clientes, y buscando mejorar un nivel socioeconómico comercial siendo parte competitiva en nuestro entorno realizando nuestro trabajo con honestidad y responsabilidad.

No solo buscamos tener una dependencia económica si no lograr contribuir con el desarrollo económica de nuestro municipio.

A demás se pretende llevar a cabo la eliminación de residuos acordes con las normas establecidas por el ministerio del medio ambiente para respetar el equilibrio del ecosistema.

En Colombia ha habido un incremento en compra de vehículos especialmente en la parte de motocicletas siendo de fácil acceso para extractos 1,2,3 por la facilidad en la consecución de ellas, por ende, facilita la comodidad para transportarse a los lugares de trabajo o generar diferentes tipos de servicios atreves de este medio de transporte, siendo un renglón de la economía que está tomando mucha fuerza.

Es de ahí la importancia de prestar un buen servicio técnico mecánico garantizando puntualidad eficacia y buen servicio debido a que este vehículo es parte fundamental para el sostenimiento de las familias.

Con la creación de la empresa se quiere facilitar la accesibilidad de repuestos he insumos necesarios para suplir las necesidades de cada uno de los usuarios, no solo en cuestión de mantenimiento sino en asesoría.

### PALABRAS CLAVES

Proyecto, emprendimiento, economía sostenibilidad, comercialización, mecánica, cuidado ambiental, crecimiento

## ABSTRACT

The idea of entrepreneurship developed in this project is to improve the service provision in the maintenance and repair of motorcycles, applying the knowledge acquired during the development of the technology.

Guaranteeing optimal service to our future customers and seeking to improve a commercial socioeconomic level by being a competitive part of our environment by doing our work with honesty and responsibility.

We not only seek to have an economic dependence but to contribute to the economic development of our municipality.

We also intend to carry out the disposal of waste by the standards established by the Ministry of the Environment to respect the balance of the ecosystem.

In Colombia there has been an increase in the purchase of vehicles, especially in the part of motorcycles being of easy access for extracts 1,2,3 by the facility in the attainment of them, therefore, it facilitates the comfort to transport to the places of work or to generate different types of services through this means of transport, being a line of the economy that this taking much force.

It is of their important to providing a good mechanical technical service guaranteeing punctuality, efficiency, and good service because this vehicle is a fundamental part of the support of the families.

With the creation of the company, we want to facilitate the accessibility of spare parts and supplies necessary to meet the needs of each of the users, not only in terms of maintenance but also in advice.

### KEYWORDS

Project, entrepreneurship, economy, sustainability, commercialization, mechanics, environmental care, growth.

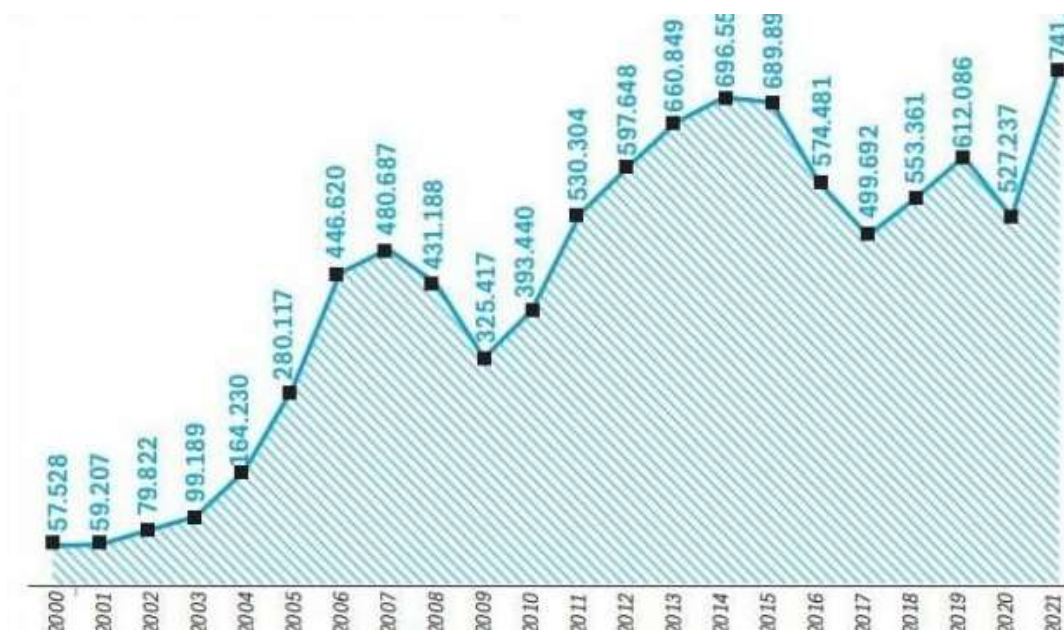
## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
OBJETIVOS DE LA PROPUESTA DE TRABAJO DE GRADO .....	7
Objetivo general .....	7
Objetivos específicos .....	7
METODOLOGÍA PROPUESTA PARA EL TRABAJO DE GRADO.....	7
HERRAMIENTAS BASICAS DE OPERACION.....	12
PLANIFICACION PROYECTADA PARA EL PROXIMO AÑO .....	14
APLICACIÓN DEL MODELO CANVAS.....	16
Definición técnica.....	16
Origen del modelo Canvas .....	16
1. Segmento de clientes .....	17
¿Para quién estamos creando valor?.....	17
¿Quiénes son nuestros clientes más importantes? .....	18
2. Propuesta de valor .....	19
¿Qué valor estamos entregando a nuestros clientes?.....	19
¿Qué problema resolvemos?.....	22
¿Cuál es la necesidad que satisfacemos? .....	23
¿Qué tipo de producto ofrecemos? .....	23

3. Canales .....	24
¿Con qué canales podemos llegar a nuestros clientes?.....	24
¿Qué canales funcionan mejor? .....	25
¿Cuáles de estos canales son los más rentables? .....	25
Relación con los clientes .....	26
¿Cuál es la relación que tenemos con cada uno de nuestros segmentos de clientes?.....	26
¿Qué tipo de relación esperan? .....	27
Flujo de ingresos.....	27
¿Qué coste tiene? .....	27
¿Cuál es nuestra principal línea de ingresos? .....	29
¿Por qué están dispuestos a pagar nuestros clientes? .....	29
¿Qué recursos esenciales requiere nuestra propuesta de valor? .....	29
Conclusiones.....	33
BIBLIOGRAFÍA .....	34

## INTRODUCCION

En Colombia las motocicletas son un medio de transporte en crecimiento, debido a su fluidez en el complejo tráfico de las ciudades, así como por beneficios económicos, como el no pago de peajes y los bajos costos de mantenimiento, en comparación con los automóviles. Todo ello las hace vehículos deseados para actividades cotidianas. El incremento en las ventas de motocicletas se evidencia en la curva de crecimiento mostrada en la Figura 1 donde en un período de 20 años se pasó de 57.000 a 740.000 motocicletas.



*Figura 1 venta de motocicletas por año en Colombia*

Fuente: <https://www.motor.com.co/industria/Se-vendieron-mas-de-740.000-motos-en-2021-record-historico-20220110-0001.html>

En Medellín se encuentra un gran número de motociclistas que forman grupos de motos que requieren y necesitan talleres que les presten servicios de reparación y mantenimiento. La mayoría de los talleres, que brindan servicios especializados, se encuentra en los grandes municipios como Medellín, Rionegro, Itagüí y Envigado, entre otros. Sin embargo, este servicio



es inexistente en municipios pequeños como Venecia, donde la reparación y mantenimiento de las motocicletas se lleva a cabo con herramientas simples y actividades sencillas de resolver.

Al realizar una consulta en la página de la Asociación Nacional de Centros de Diagnóstico Automotor, ASOCDA, podemos observar en el boletín presentado para el periodo 2020, en cuanto a la actividad en los Centros de Diagnostico Automotor en la revisión técnico-mecánica, arroja que, para el municipio de Venecia, se tiene la cifra de 8.953 motocicletas, siendo esto un parque automotor importante hasta la fecha de este boletín.

Tabla 1: Capacidad Autorizada de Revisión por Ciudad o Municipio 2020

DEPARTAMENTO	CIUDAD O MUNICIPIO	CAPACIDAD AUTORIZADA ANUAL (RUNT)					CANTIDAD TOTAL (No. de Inspecciones)	TOTAL DE CERTIFICADOS REGISTRADOS EN EL RUNT	CAPACIDAD AUTORIZADA NO UTILIZADA *
		MOTO	LIVIANA	MIXTO LIVIANA	MIXTO PESADA	PESADA			
ANTIOQUIA	AMAGA	21.600	0	0	0	0	21.600	3.700	17.900
	ANDES	40.320	0	0	0	0	40.320	5.452	34.868
	APARTADO	64.800	17.280	34.560	12.960	0	129.600	18.638	110.962
	BELLO	212.400	86.400	43.200	43.200	0	385.200	71.967	313.233
	CALDAS	17.280	0	0	0	0	17.280	4.853	12.427
	CAREPA	25.920	0	0	0	0	25.920	976	24.944
	CAUCASIA	25.200	0	30.240	12.960	0	68.400	8.408	59.992
	CHIGORODO	17.280	0	0	0	0	17.280	4.735	12.545
	CIUDAD BOLIVAR	21.600	0	0	0	0	21.600	3.149	18.451
	COPACABANA	43.200	0	0	0	0	43.200	6.158	37.042
	EL CARMEN DE VIBORAL	30.240	25.920	0	0	0	56.160	9.585	46.575
	ENVIGADO	90.720	25.920	51.840	25.920	0	194.400	30.850	163.550
	GIRARDOTA	60.480	0	0	0	0	60.480	12.024	48.456
	ITAGUI	282.960	77.760	73.440	34.560	0	468.720	68.629	400.091
	LA CEJA	128.160	43.200	64.800	25.920	0	262.080	31.918	230.162
	LA ESTRELLA	30.240	0	0	0	0	30.240	4.958	25.282
	LA PINTADA	20.160	0	0	0	0	20.160	4.958	15.202
	MARINILLA	43.200	0	0	0	0	43.200	7.834	35.366
	MEDELLIN	1.589.760	833.760	60.480	25.920	51.840	2.561.760	490.341	2.071.419
	PUERTO BERRIO	25.200	0	0	0	0	25.200	3.681	21.519
	REMEDIOS	30.240	0	0	0	0	30.240	3.340	26.900
RIONEGRO	155.520	120.960	25.920	12.960	17.280	332.640	64.921	267.719	
SABANETA	56.160	38.880	34.560	17.280	0	146.880	37.893	108.987	
SAN PEDRO DE LOS MILAGROS	17.280	0	0	0	0	17.280	3.806	13.474	
SANTA ROSA DE OSOS	20.160	0	17.280	8.640	0	46.080	7.213	38.867	
SANTAFE DE ANTIOQUIA	43.200	8.640	0	0	0	51.840	12.330	39.510	
SONSON	30.240	0	0	0	0	30.240	2.320	27.920	
TURBO	25.920	0	0	0	0	25.920	2.808	23.112	
VENECIA	45.360	0	30.240	12.960	0	88.560	8.953	79.607	
YARUMAL	20.160	8.640	0	0	0	28.800	6.120	22.680	

Fuente: FASECOLDA

El aumento en el número de motocicletas en el municipio de Venecia conserva la tendencia observada a nivel nacional, donde las calles se ven inundadas por estos vehículos debido a la facilidad de acceso, desde el punto de vista económico, pero también debido a su gran utilidad tanto en términos de desplazamiento dentro del municipio como hacia las veredas aledañas, sin

contar con la importancia de estos vehículos como medio de trabajo y sustento al interior del municipio.

Venecia, municipio ubicado en el suroeste Antioqueño a 1.350 metros sobre el nivel del mar, cuenta con una población aproximada de 11.602 habitantes. Es un municipio costumbrista, agropecuario y turístico. Este último aspecto siendo la parte de mayor relevancia por la cantidad de visitantes de los municipios cercanos al igual de la capital antioqueña, Medellín, que está a una distancia de 54.9 Km recorrido que se puede recorrer en dos horas.

El incremento en el número de motocicletas está directamente asociado a la necesidad de reparación y mantenimiento de estos vehículos, motivo por el cual se han venido creando talleres para este fin. Sin embargo, en la actualidad no se cuenta con talleres suficientes para brindar este servicio; sin tener en cuenta que en ninguno de los talleres existentes se pueden brindar servicios especializados como la limpieza de inyectores o el chequeo de componentes electrónicos. En este sentido, los talleres existentes solo brindan servicios básicos, lo que obliga a los propietarios de las motocicletas a desplazarse hacia las grandes ciudades en busca de servicios de mayor complejidad.

Este proyecto tiene como finalidad la creación de un establecimiento que trabaje la parte mecánica, tanto básica como especializada, brindando a la comunidad un servicio de excelente calidad.

Se proyecta crear una empresa que brinde diferentes servicios relacionados con las motocicletas; realizando mantenimiento, reparación y venta de repuestos para suplir lo que necesitan estos vehículos. Adicionalmente, se propone la personalización de las motocicletas, en tanto exteriorización de los gustos y tendencias de los motociclistas, y ofrecer servicios tales como lavado y montallantas para los usuarios en Venecia. Con la generación de empresa

propone generar independencia laboral para los emprendedores y empleos directos a personas capacitadas en el ambiente de las motos, incorporándose en un negocio actualmente en crecimiento y ayudando al país con el problema de desempleo, en el que, según el DANE:

Para el mes de agosto de 2022, la tasa de desempleo del total nacional fue 10,6%, lo que representó una reducción de 2,2 puntos porcentuales respecto al mismo mes de 2021 (12,9%). La tasa global de participación se ubicó en 63,5%, lo que significó un aumento de 2,2 puntos porcentuales respecto a agosto de 2021 (61,3%). (DANE, 2022)

Con el desarrollo de este plan de negocio, se establecerá la manera más eficaz de administrar los recursos disponibles y la forma más adecuada de ejecutar las tareas propias de una nueva empresa, ayudando así al desarrollo de la economía en el país.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En el municipio de Venecia Antioquia hay una gran cantidad de motocicletas, tanto en el casco urbano como en la parte rural, que necesariamente deben tener acceso a reparaciones y mantenimiento de estas. En el municipio existen actualmente cinco talleres dentro del casco urbano. Estos talleres se dedican a la reparación de motos y prestan servicios mecánicos tales como: montaje de llantas, reparación de motores y cambios de aceite, entre otros. Sin embargo, estos talleres son insuficientes para la demanda existente ya que no alcanzan a satisfacer las necesidades de los clientes por falta de personal calificado. Adicionalmente, se evidencia falta de conocimiento o herramientas a la hora de realizar trabajos más especializados, lo que impide realizar un buen trabajo de mantenimiento y reparación.

Con el propósito de resolver el problema anterior, se ha planteado el montaje de un centro de diagnóstico y reparación de motocicletas, aprovechando el conocimiento adquirido durante el proceso de aprendizaje, ofreciendo servicios mecánicos básicos y especializados que conlleve al reconocimiento de los estudiantes de la Institución Universitaria Pascual Bravo como el personal más idóneo y calificado, en comparación con el personal de los talleres existentes. De igual manera, este centro de diagnóstico brindaría servicios que otros talleres no brindan, lo cual será un valor agregado al emprendimiento planteado. Este centro de diagnóstico y reparación busca equilibrar la oferta y la demanda, en el tema de mantenimiento y reparación de motocicletas, en nuestro municipio, de tal forma que los propietarios de las motocicletas no se vean obligados a desplazarse a la ciudad de Medellín o a otros lugares en búsqueda de solucionar sus problemas.

Sin duda, la situación está en consonancia con la realidad nacional, ya que:

Según reveló el más reciente informe del Registro Único Nacional de Tránsito (Runt), actualmente hay rodando más de 17 millones de vehículos por las calles y carreteras del país.

Lo sorprendente de esta cifra es que el 60 % son motocicletas. En ese sentido, más de 10,1 millones de motos están registradas en este momento ante el Runt y, según un informe de la Asociación Nacional de Movilidad Sostenible (Andemos), en febrero de 2022 se vendieron más de 74.000 motos. Si se suma esta cifra con la alcanzada en enero, se evidencia que en los dos primeros meses de este año empezaron a rodar 137.344 motocicletas nuevas. (Rojas Castillo, 2022)

Lo anterior muestra un panorama similar de lo que pasa en el municipio de Venecia, donde el número de motocicletas ha venido aumentando constantemente, lo cual infortunadamente está asociado a un incremento de la accidentalidad, reflejo de lo que está acaeciendo en el país en el que: *Según datos de Fasecolda, el año pasado se registraron más de 700.000 víctimas de accidentes y en el 87 % de casos estuvo involucrada una moto.* (Semana, 2022)

En este sentido, la prevención de la accidentalidad está directamente asociado a la reparación efectiva y al mantenimiento tanto preventivo como correctivo de estos vehículos. Para lograr la reparación efectiva y el mantenimiento necesario se requiere de sitios especializados que brinden tal servicio. En el municipio de Venecia, a pesar del creciente número de motocicletas, no se cuenta con talleres especializados que garanticen un buen mantenimiento y reparación. Por ello se puede afirmar que este proyecto de emprendimiento además de prestar un servicio necesario a la comunidad también aporta, al intervenir en factores cruciales, en la disminución de la accidentalidad. Es un valor agregado el que también tenga subsidiariamente el componente de consecución de personal capacitado en actividades específicas necesarias en el municipio y que aportan al mejoramiento económico de nuestra región.

## **OBJETIVOS DE LA PROPUESTA DE TRABAJO DE GRADO**

### **Objetivo general**

- Implementar un centro de mantenimiento y reparación de motocicleta en el municipio de Venecia que brinde servicios básicos y especializados.

### **Objetivos específicos**

- Determinar el local en el cual se implementará el centro de mantenimiento y que cumpla con las características de ubicación, espacio, costo y fácil acceso.
- Identificar los servicios básicos que pueden ser prestados y los precios de dichos servicios de tal forma que sean implementados antes del final del año 2022.
- Realizar un listado simple de las herramientas necesarias para brindar los servicios básicos durante la primera etapa del centro de mantenimiento.
- Abrir al público el centro de mantenimiento creado brindando los servicios básicos planeados apoyados en publicidad para atraer clientes.
- Planificar la prestación de servicios mecánicos más, complejos que en el municipio no existen, que podrían brindarse en el centro de mantenimiento durante el año 2023 (segunda etapa) donde se evidencien las herramientas y costos que permitan brindar estos servicios.

## **METODOLOGÍA PROPUESTA PARA EL TRABAJO DE GRADO**

Teniendo en cuenta el problema ya identificado a resolver en este municipio nos vemos en la necesidad de iniciar la búsqueda de un local dentro del casco urbano, que se acomode económicamente al presupuesto con el que se cuenta para iniciar labores. que cuente con los servicios básicos, como: energía eléctrica, acueducto, servicios de unidad sanitaria, buena

iluminación, que tenga circulación de aire y que posea fácil acceso a las personas y a las motocicletas. Este local como mínimo debe contar con un área de 25 m<sup>2</sup> que permita tener una zona para la recepción de las motocicletas que entran en revisión y posterior reparación o mantenimiento y por ende un espacio para parqueo de los automotores. Se debe tener un espacio para la ubicación de una mesa de trabajo, para el desarme de los elementos a reparar, como motores, barras de suspensión, sistemas eléctricos, entre otros.

Habrá que tener un sitio para la acomodación de las herramientas como rache, llaves de expansión, taladro, llave inglesa y otras que son indispensables para poder prestar el servicio. Este centro de servicio mecánico también contará con unas estanterías que estarán dispuestas para almacenamiento de insumos y repuestos de diferente clase, predispuestas a los problemas mecánicos futuros que se vayan presentando al tener este lugar en funcionamiento.

Es conveniente almacenar los elementos sobrantes que resulten después de hacer las intervenciones mecánicas que ya no serán de utilidad y que deben ser algunas recicladas y otras desechadas de manera correcta.

Se ha estado haciendo un sondeo de lugares disponibles que cumplen con los requisitos necesarios que a la fecha se encuentran libres. El primero está ubicado en la entrada del municipio, tiene un buen espacio; este se está arrendando por el valor de 400.000 mil pesos, pero tiene como desventaja la ubicación debido a que está en un lugar que no es visible de manera fácil ya que no es muy concurrido por las personas ni los vehículos que transitan el pueblo.

El segundo local que cumple con la exigencia predispuesta se encuentra ubicado en la antigua plaza de mercado, cuenta con 18 m<sup>2</sup>, servicio de energía, acueducto, unidad sanitaria y el costo del arrendamiento está estimado en 200.000 mil pesos mensuales.

Este se encuentra a dos cuadras del parque principal, sobre la vía que viene del corregimiento de Bolombolo, la cual es la ruta de las veredas adyacentes, donde obligatoriamente deben pasar por este local para seguir su desplazamiento al centro de la población o continuar hacia Medellín, además es una calle comercial y concurrida.

Identificar los servicios básicos que pueden ser prestados y los precios de dichos servicios de tal forma que sean implementados antes del final del año 2022.

Como cumplimiento a otro de los objetivos a lograr antes de culminar el año en curso, es teniendo el local bajo arrendamiento, es empezar a acondicionarlo para prestar los servicios mecánicos básicos que normalmente son recurrentes en el ámbito de las motocicletas, sin tener que poseer herramientas sofisticadas o de alto valor, si no con herramientas que son de fácil consecución en el mercado acomodándose a todos los presupuestos.

*Tabla 2:* Los servicios que actualmente se prestan son:

SERVICIO	REPUESTO	COSTO	PORCENTAJE GANANCIA	VALOR	VALOR USUARIO	MANO DE OBRA	VALOR TOTAL
<b>Cambio de aceite de Carter</b>	YAMALUBE	\$ 22.000	15%	\$ 3.300	\$ 25.300	\$ 3.000	\$ 28.300
	MOBIL	\$ 20.500	15%	\$ 3.075	\$ 23.575	\$ 3.000	\$ 26.575
	MOTUL 5100	\$ 25.500	15%	\$ 3.825	\$ 29.325	\$ 3.000	\$ 32.325
	ADVANCE	\$ 20.500	15%	\$ 3.075	\$ 23.575	\$ 3.000	\$ 26.575
<b>Cambio de filtro de aceite</b>	NACIONAL	\$ 3.200	70%	\$ 2.240	\$ 5.440	\$ 3.000	\$ 8.440
	ORIGINAL	\$ 8.000	70%	\$ 5.600	\$ 13.600	\$ 3.000	\$ 16.600
<b>Tapizado de cojín</b>		\$ 17.000	25%	\$ 4.250	\$ 21.250	\$ 10.000	\$ 31.250
<b>Lubricación de cadena</b>		\$ 0	0%	\$ 0	\$ 0	\$ 1.000	\$ 1.000
<b>Tensión de cadena</b>		\$ 0	0%	\$ 0	\$ 0	\$ 2.000	\$ 2.000
<b>Recorte de cadena</b>		\$ 0	0%	\$ 0	\$ 0	\$ 7.000	\$ 7.000
<b>Cambio de cadena</b>	NACIONAL	\$ 18.000	35%	\$ 6.300	\$ 24.300	\$ 7.000	\$ 31.300
	ORIGINAL	\$ 28.000	35%	\$ 9.800	\$ 37.800	\$ 7.000	\$ 44.800
<b>Cambio de bujes de tijera</b>	NACIONAL	\$ 30.000	15%	\$ 4.500	\$ 34.500	\$ 25.000	\$ 59.500
	ORIGINAL	\$ 42.000	15%	\$ 6.300	\$ 48.300	\$ 25.000	\$ 73.300



<b>Cambio piñón de salida</b>		\$ 8.000	45%	\$ 3.600	\$ 11.600	\$ 7.000	\$ 18.600
<b>Cambio de sprocket</b>		\$ 20.000	25%	\$ 5.000	\$ 25.000	\$ 10.000	\$ 35.000
<b>Kit sprocket</b>	NACIONAL	\$ 48.000	30%	\$ 14.400	\$ 62.400	\$ 25.000	\$ 87.400
	ORIGINAL	\$ 72.000	15%	\$ 10.800	\$ 82.800	\$ 25.000	\$ 107.800
<b>Cambio de pastas de freno de campana</b>	NACIONAL	\$ 14.000	30%	\$ 4.200	\$ 18.200	\$ 10.000	\$ 28.200
	ORIGINAL	\$ 16.000	30%	\$ 4.800	\$ 20.800	\$ 10.000	\$ 30.800
<b>Cambio de pastas freno de disco</b>	NACIONAL	\$ 12.000	35%	\$ 4.200	\$ 16.200	\$ 8.000	\$ 24.200
	ORIGINAL	\$ 16.000	35%	\$ 5.600	\$ 21.600	\$ 8.000	\$ 29.600
<b>Cambio rodamientos de campanas</b>	NGK	\$ 6.000	30%	\$ 1.800	\$ 7.800	\$ 8.000	\$ 15.800
	KOYO	\$ 14.500	30%	\$ 4.350	\$ 18.850	\$ 8.000	\$ 26.850
	NTN	\$ 12.000	30%	\$ 3.600	\$ 15.600	\$ 8.000	\$ 23.600
<b>Mantenimiento rodamientos de campanas</b>		\$ 0	0%	\$ 0	\$ 0	\$ 8.000	\$ 8.000
<b>Radiada de rin</b>		\$ 14.000	25%	\$ 3.500	\$ 17.500	\$ 30.000	\$ 47.500
<b>Acodalar rines</b>		\$ 0	0%	\$ 0	\$ 0	\$ 20.000	\$ 20.000
<b>Parchada de neumático</b>		\$ 0	0%	\$ 0	\$ 0	\$ 10.000	\$ 10.000
<b>Parchada con mecha</b>		\$ 0	0%	\$ 0	\$ 0	\$ 8.000	\$ 8.000
<b>Cambio de neumático</b>	CHAOYANG	\$ 14.500	25%	\$ 3.625	\$ 18.125	\$ 10.000	\$ 28.125
	KENDA	\$ 16.000	25%	\$ 4.000	\$ 20.000	\$ 10.000	\$ 30.000
<b>Montada de llanta</b>	CHAOYANG	\$ 73.000	15%	\$ 10.950	\$ 83.950	\$ 10.000	\$ 93.950
<b>Calibración de aire</b>		\$ 0	0%	\$ 0	\$ 0	\$ 1.000	\$ 1.000
<b>Cambio de líquido de freno disco</b>	NOT 4	\$ 4.500	35%	\$ 1.575	\$ 6.075	\$ 8.000	\$ 14.075
<b>Mantenimiento general freno disco</b>	NOT 4	\$ 4.500	35%	\$ 1.575	\$ 6.075	\$ 35.000	\$ 41.075
<b>Mantenimiento de guayas</b>		\$ 0	0%	\$ 0	\$ 0	\$ 3.000	\$ 3.000
<b>Cambio de guayas</b>		\$ 12.000	35%	\$ 4.200	\$ 16.200	\$ 5.000	\$ 21.200
<b>Cable sencillo de guaya</b>		\$ 900	75%	\$ 675	\$ 1.575	\$ 3.000	\$ 4.575
<b>Limpieza carburador</b>		\$ 0	0%	\$ 0	\$ 0	\$ 20.000	\$ 20.000
<b>Limpieza caja filtro</b>		\$ 6.000	35%	\$ 2.100	\$ 8.100	\$ 5.000	\$ 13.100
<b>Cambio de bombillo luz delantera</b>	GENERICICO	\$ 6.000	45%	\$ 2.700	\$ 8.700	\$ 10.000	\$ 18.700
	LUZ LED	\$ 35.000	25%	\$ 8.750	\$ 43.750	\$ 10.000	\$ 53.750
<b>Cambio luz direccional por unidad</b>		\$ 6.000	35%	\$ 2.100	\$ 8.100	\$ 5.000	\$ 13.100

<b>Cambios retenedores de suspensión delantera</b>	NACIONAL	\$ 9.200	30%	\$ 2.760	\$ 11.960	\$ 25.000	\$ 36.960
	ORIGINAL	\$ 16.000	30%	\$ 4.800	\$ 20.800		\$ 45.800
<b>Cambio aceite hidráulico suspensión delantera</b>	LIQ HIDRAUL	\$ 14.200	20%	\$ 2.840	\$ 17.040		\$ 42.040
<b>Cambio rodamientos cuna de dirección</b>	NACIONAL	\$ 15.000	40%	\$ 6.000	\$ 21.000	\$ 25.000	\$ 46.000
	ORIGINAL	\$ 25.500	40%	\$ 10.200	\$ 35.700	\$ 25.000	\$ 60.700
<b>Revisión sistema eléctrico</b>		\$ 0	0%	\$ 0	\$ 0	\$ 30.000	\$ 30.000
<b>Cambio sistema eléctrico</b>		\$ 110.000	15%	\$ 16.500	\$ 126.500	\$ 70.000	\$ 196.500
<b>Destapada de motor y reparación</b>		\$ 0	0%	\$ 0	\$ 0	\$ 200.000	\$ 200.000
<b>Calibrada de válvulas</b>		\$ 0	0%	\$ 0	\$ 0	\$ 15.000	\$ 15.000
<b>Sentada de válvulas</b>		\$ 40.000	15%	\$ 6.000	\$ 46.000	\$ 40.000	\$ 102.800
<b>Gorros de válvulas</b>		\$ 12.000	40%	\$ 4.800	\$ 16.800		
<b>Cambio de sistema cadencia</b>		\$ 33.000	25%	\$ 8.250	\$ 41.250	\$ 30.000	\$ 71.250
<b>Cambios retenedores externos</b>		\$ 14.000	25%	\$ 3.500	\$ 17.500	\$ 10.000	\$ 27.500
<b>Cambio de bujía</b>		\$ 8.000	25%	\$ 2.000	\$ 10.000	\$ 4.000	\$ 14.000
<b>Cambio de bobinas de luces y de alta</b>		\$ 63.000	15%	\$ 9.450	\$ 72.450	\$ 15.000	\$ 87.450
<b>Cambio discos de clutch</b>		\$ 23.000	25%	\$ 5.750	\$ 28.750	\$ 20.000	\$ 48.750

## HERRAMIENTAS BASICAS DE OPERACION

La mecánica de motos es tan variable y extensa que es imposible abarcar todas las herramientas necesarias para iniciar un negocio, debido a la inversión inicial.

Las herramientas de tipo mecánica y de chequeos eléctricos son necesarias para la ejecución de trabajos relacionados con el oficio, son de prioridad en este emprendimiento para ofrecer los servicios básicos estimados.

Por lo tanto, se hace una relación de las herramientas primordiales a conseguir quedando consignado en la siguiente tabla:

<i>Tabla 3: Herramientas requeridas</i>		
<b>Nombre</b>	<b>Nueva</b>	<b>Usada</b>
<b>Juego de llaves fijas y combinadas</b>	\$ 67.900	
<b>Tornillo de banco (prensa)</b>		\$ 60.000
<b>Juego de llaves Allen</b>	\$ 24.000	
<b>Juego de alicates universales</b>		\$ 21.000
<b>Juego de llaves de vaso (caja de rache)</b>		\$ 40.000
<b>Juego de destornilladores comunes</b>	\$ 28.000	
<b>Juego destornilladores de impacto</b>	\$ 38.000	
<b>Taladro</b>	\$ 250.000	
<b>Pulidora</b>	\$ 250.000	
<b>Mango sierra</b>	\$ 30.000	
<b>Caballote universal para moto</b>		\$ 70.000
<b>Multímetro</b>	\$ 60.000	

<b>Chequeador para moto</b>	\$ 20.000	
<b>Compresor de aire</b>		\$ 200.000
<b>Medidor de aire</b>	\$ 16.000	
<b>Palancas para desmontar llantas</b>	\$ 16.000	
<b>Juego de pinzas para pines</b>	\$ 17.000	
<b>Martillo</b>		\$ 12.000
<b>Juego de calibrador de galgas</b>	\$ 25.000	
<b>Juego extractores de motor</b>		\$ 350.000
<b>Hombre solo</b>	\$ 24.000	
<b>Llave expansión</b>	\$ 36.000	
<b>Extractor pin de cadena</b>	\$ 60.000	
<b>Llave ajustadora de radios</b>	\$ 8.000	
<b>Banco para acodalar rines</b>	\$ 120.000	
<b>Cargador de batería</b>		\$ 180.000
<b>TOTAL, POR CONDICIÓN</b>	<b>\$ 1.089.900</b>	<b>\$ 933.000</b>

Abrir al público el centro de mantenimiento creado brindando los servicios básicos planeados apoyados en publicidad para atraer clientes para impulsar el establecimiento, dando a conocer su ubicación y servicios, se hará uso de herramientas que se pueden utilizar para difundir el mensaje teniendo una gran variedad de canales tanto físicos como digitales.

Se hará uso del servicio de personas que realizarán perifoneo, la voz a voz, además se hará publicidad por medio de la emisora local y como es bien sabido ahora la tecnología es la mejor

manera de ofrecer servicios tales como Facebook, WhatsApp, haciendo esto de manera intensiva para lograr la atención de la comunidad.

### **PLANIFICACION PROYECTADA PARA EL PROXIMO AÑO**

Se planifica implementar otros servicios, enfocados en ampliar el cubrimiento de necesidades que se presentan en la parte mecánica y de intervención en diseño, tanto para motocicletas como para carros, que en este momento no son atendidas por la ausencia de las herramientas necesarias para su diagnóstico y posterior reparación en caso de necesitarse o simplemente aplicar un mantenimiento.

El equipo de trabajo cuenta con un dispositivo que tiene como función probar sensores, CDI, bobinas de encendido, luces de bobina de alta y bobina pulsora, este proyecto fue dirigido y supervisado por el profesor Iván Darío Bolívar docente enviado por la Institución Universitaria Pascual Bravo, para impartir materias de mecánica automotriz. Quien bajo ningún interés se dio a la tarea de brindarnos la posibilidad de crear este dispositivo, cada uno de los alumnos realizaba una inversión en la compra de los elementos necesarios requeridos para la fabricación del elemento, el monto total de los materiales ascendía a \$ 60.000, como es bien sabido nosotros no tenemos conocimiento en electrónica ni mecatrónica para desarrollar un proyecto similar a este, pero el interés fundamental de nuestro educador era construir este elemento como beneficio para una futura aplicación en la parte mecánica de sus alumnos. Ahora bien, nosotros quedamos con el proyecto terminado y con su funcionalidad, pero no somos poseedores de planos, además su duplicación no es posible porque sería violar los derechos de autor.



Figura 2 Probador de sensores, CDI, bobinas de encendido, bobinas de alta, bobinas de luces, bobina pulsora, inyectores  
Fuente: Fotografía propia

El otro servicio para realizar en este centro de servicio será el de pintura y latonería en general.

Medición de compresión de cilindro con un compresómetro.

## APLICACIÓN DEL MODELO CANVAS

### Definición técnica

El modelo Canvas es la herramienta para analizar y crear modelos de negocio de forma simplificada. Se visualiza de manera global en un lienzo dividido en los principales aspectos que involucran al negocio y gira en torno a la propuesta de valor que se ofrece.

El modelo Canvas se utiliza para pasar de idea a proyecto y plasmar nuestra idea en un modelo empresarial. Es un modelo “vivo”, es decir, que vamos modificando según se va desarrollando, vamos validando clientes, surgen nuevas ideas... por eso se utilizan *post-its* para completarlo.

### Origen del modelo Canvas

El modelo Canvas fue creado y diseñado por el doctor Alexander Osterwalder y se puede ampliar información en su libro “Generación de modelos de negocio”. Este modelo, se integra dentro de la metodología *lean-startup* que basa en encontrar y fomentar nuevas formas de crear, entregar y captar valor para el cliente mediante el aprendizaje validado.

Beneficios del uso del modelo canvas.

1. **Mejora la comprensión:** Utiliza herramientas visuales. Esta metodología fomenta el pensamiento creativo de los trabajadores que crean el lienzo.
2. **Amplios puntos de enfoque:** En este modelo se mantiene una constante visión del modelo de negocio desde diferentes perspectivas: comercial, mercado, canales de distribución...
3. **Análisis estratégico:** En solo una hoja se pueden visionar todos los elementos del lienzo.

Una forma sencilla para sacar el mayor partido a esta herramienta.

¿Cómo generar un modelo canvas?

Muestra de manera lógica la interconexión entre los nueve aspectos básicos de un modelo de negocio. A continuación, mostramos cómo se debe completar un modelo canvas, en qué orden y qué significa cada apartado del lienzo.

### **1. Segmento de clientes**

Detectar las necesidades del mercado, del cliente. Nuestro foco siempre es el cliente y debemos orientar el producto a sus necesidades y deseos.

Para poder identificar a nuestro cliente debemos ponernos en su piel y analizar qué es lo que piensa, siente, ve, escucha, cuáles son sus problemas y los beneficios que le puede aportar nuestro producto/servicio.

Debemos dar respuesta a:

#### **¿Para quién estamos creando valor?**

La generación valor, en nuestro lugar de atención existente por más de siete años aproximadamente, donde se ha garantizado un buen servicio y soluciones a diferentes problemas que comúnmente ocurren a los vehículos, en su mayoría motocicletas, es habitual tener la presencia de personas que solicitan servicios periódicamente considerándose como clientes permanentes, los cuales han hecho recomendación a otras personas para recibir nuestra atención, ahora en la generación del valor que se trata de imprimir a este proyecto, buscamos conservar la confianza adquirida a través del tiempo por nuestros usuarios incentivándolos con la prestación de servicios que no conlleven a tener costos altos al ofrecerlos como es hacer una revisión visual del estado de las llantas, calibración de aire, revisión de pastillas de freno de disco y en términos



generales la confirmación del estado del vehículo a grandes rasgos, y proveer una asesoría en caso de obtener información que se es necesaria la intervención mecánica por fallas existentes o posibles daños que se puedan evitar.

Un punto de alto valor, en la prestación de un buen servicio como valor agregado es una buena atención, hacer sentir al cliente que es bienvenido a nuestras instalaciones y que es de suma importancia que recurra en búsqueda de solucionar sus dificultades o solo sea la resolución a alguna inquietud que exista en la parte mecánica.

### **¿Quiénes son nuestros clientes más importantes?**

La razón de la existencia y permanencia de un lugar de comercio está estrechamente relacionada con los clientes, por consiguiente, es importante sostener una relación firme con ellos para garantizar la permanencia del local y paulatinamente acoger a los futuros usuarios.

En este propósito se enmarcará el respeto en la buena atención, la buena presentación personal y organización del local como imagen de que se presta un servicio de óptimas cualidades en el centro de servicio.

Los clientes habituales que llegan al centro de reparación son habitantes de la cabecera municipal y veredas aledañas, siendo los clientes que preferencialmente acuden a los servicios mecánicos los fines de semana, debido a que son los días de descanso en los trabajos de finca o trabajos agropecuarios, es ahí donde a estos visitantes se les debe dar prioridad en la atención por su escaso tiempo en semana.

Todos los clientes actuales y potenciales deben ser acogidos de igual manera, ya que son importantes en el crecimiento como empresa, siendo parte de la solución para sus necesidades, debido a que a muchos de ellos les queda complejo conseguir los elementos necesarios que no se

tengan a la mano en los lugares de venta de repuestos, por lo cual se deben desplazar a la ciudad más cercana, en este caso Medellín. Entonces, por intermedio del servicio que se presta, se ofrece la consecución de los elementos necesarios en el menor tiempo posible para agilizar la reparación del vehículo; sobre todo para los del campo debido a su necesidad de desplazamiento de partes lejanas a su lugar de trabajo o diligencias al municipio.

## **2. Propuesta de valor**

Es la pieza clave de todo el modelo de negocio. La propuesta de valor o ventaja competitiva es el motivo por el que el cliente nos va a comprar a nosotros y no a otro. Aquí se incluye lo que hace diferente e innovador a nuestro producto/servicio.

Se puede innovar en diferentes aspectos como en el modelo de ingresos, alianzas empresariales, procesos productivos, entrega del producto/servicio, marca.

Debemos dar respuesta a:

### **¿Qué valor estamos entregando a nuestros clientes?**

Cualquier persona en todo momento se convierte en un cliente, que busca satisfacer una necesidad presente en cualquier ámbito de la vida; canasta familiar, medicinas, diversiones o cualquier sea la razón para suplir.

Es de suma importancia para un cliente conseguir el servicio o producto deseado, que cumpla con sus expectativas y quedar satisfecho por ello.

Un cliente además de recibir un servicio o producto, buscan que hayan sido ofrecidos con valores agregados que genere un visitante continuo al lugar de atención.

Algunos factores han cambiado a través del tiempo, pero otros prevalecen y se mantienen, algunas de estas son:

- **Empatía:** en la cotidianidad todos somos prestadores de servicio y somos clientes, usar un sistema de transporte, realizar compras en un supermercado, pagar el recibo de la energía, o por la labor que se realiza y que esté relacionada con atención al público, tener empatía es asumir el papel de cliente y el de prestador de algún servicio. Cómo te gustaría ser atendido y cómo lo haces cuando atiendes a alguien, así que es la mentalidad a cultivar positivamente, conociendo los clientes y sus preferencias, teniendo la paciencia y dar la información que sea necesaria para explicar o brindar cualquier información relacionada al servicio requerido, siendo claro al abordar la solución al problema a resolver.
- **Apoyo:** este es un punto valioso e influyente cuando adquirimos o prestamos un servicio o adquirimos algo, es importante estar plenamente seguros del acompañamiento durante todo el proceso de la acción que se lleva a cabo.

Es desalentador cuando se busca información acerca del servicio entregado o recibido y quien lo está ofreciendo no tiene la suficiente capacidad o información necesaria para los detalles importantes que aseguren que es valiosa la inversión realizada, terminando muchas veces en un proceso infructuoso.

Cabe anotar que el acompañamiento no termina al realizar una adquisición de bien o servicio, este debe continuar después de sellarse la finalización del evento, debido a que pueden surgir inquietudes o necesidad de ampliación en conceptos que al momento han sido pasados por alto o han sido olvidados.

Un cliente que sienta apoyo incondicional durante y después del servicio, de seguro optará por hacer uso de los servicios ofrecidos por la empresa, haciendo resaltar el buen nombre de la entidad prestadora de servicios.

- **Transparencia:** es frustrante tener la sensación de que se ha sido timado en una negociación, sea de cualquier índole, frustrante buscar respuestas a la inconformidad obtenida por el no cumplimiento a la consecución de solucionar o satisfacer una necesidad.

Ocultar información, suplantar originalidad del producto o servicio con el argumento de su fiabilidad, exagerar valores al momento de obtener el pago con el pretexto de que fue difícil ubicarlo o conseguirlo, o que simplemente no amerita el esfuerzo hecho para que su valor no sea reconocido por el que necesita del servicio.

Anteriormente la voz del consumidor quedaba callada por la evasión de responsabilidades de quien tendría que asumirla; todo quedaba muchas veces en vanas esperanzas de que sería solucionado el percance. Hoy en día se cuenta con herramientas que ayudan al consumidor a reclamar sus derechos y hacerlos valer, como ejemplo está la superintendencia de Industria y Comercio; además de la vasta información recopilada en la internet sobre marcas y productos, con una gran oferta y demanda que abre una amplia gama de posibilidades de escoger y recibir o enviar información requerida para una buena elección. Aunque no es de un cien por ciento de confianza, pero con una buena asesoría de amigos o personas de confianza se puede llegar a un feliz término.

- **Confiabilidad:** generar este sentimiento en las personas es bastante riguroso, se debe trabajar duro para lograr que sea reconocido en la trayectoria, dando un buen nombre a las personas

o establecimientos. Es de sumo cuidado mantener este valor porque se puede destruir en segundos derribando todo lo construido.

No es solo vender por cumplir o hacer los oficios por cumplir, es realizar las tareas por convicción y empeño, garantizando una buena labor, de tal forma que al momento de tener que afrontar un reclamo o queja, por un problema que ha surgido después de un servicio ofrecido o recibido, se pueda tener la confianza de que será abordado de manera oportuna para su posterior solución, afianzando de gran manera el nombre de la empresa y seguir en el buen camino de la excelencia.

### **¿Qué problema resolvemos?**

El taller de servicios mecánicos San José, en el momento ofrece servicio de mecánica de motocicletas, donde los usuarios que visitan el lugar pueden encontrar solución a problemas comunes, como es la reparación por pinchadura de neumático o el cambio de aceite de Carter, entre otros, que no ameritan una amplia aplicación de conocimientos, tiempo ni el uso de herramientas especializadas.

Pero también se abarcan labores de cierta complejidad, donde las motocicletas sí deben pasar por un análisis y para que puedan ser identificados las posibles causas de daños y consecuencias causadas por el mismo. Para ello hay que inspeccionar detenidamente la pieza o conjunto de piezas involucradas; por consiguiente, hay que intervenir mecánicamente el automotor en casos como es la revisión de motores por fallas de todo tipo, sistemas eléctricos defectuosos, cambios de rodamientos de campanas o cunas de dirección, entre otros, que ameriten la ejecución de tareas de reparación.

Se espera a futuro ampliar la gama de servicios que permitan a los usuarios contar con procedimientos más complejos, como es la revisión de inyectores de motos y automóviles, determinando su estado, ofreciendo la limpieza de estos elementos y su mantenimiento preventivo o correctivo. Otro factor que se implementara es el chequeo de bobinas, CDI, sensores TPS y sensores HALL que en la actualidad ningún sitio del municipio ofrece.

### **¿Cuál es la necesidad que satisfacemos?**

En cualquier momento todos somos clientes, y pretendemos obtener la mejor prestación del servicio o producto requerido en un establecimiento comercial o público, para satisfacer la infinidad de necesidades que se presentan cada día. Nosotros como parte de servicios mecánicos en motocicletas, somos conocedores de los requerimientos solicitados por los usuarios que buscan obtener nuestro servicio. Satisfacemos esas necesidades a los clientes con un mejor servicio, brindando calidad en las labores a realizar y siendo eficientes y eficaces al resolver los servicios mecánicos, donde en lo posible no sea exagerado el tiempo de espera para tener su vehículo en óptimas condiciones y con un valor justo al momento de realizar los cobros por el servicio ofrecido. Además, se está atento a cualquier imprevisto que pueda suceder antes, durante y después de ejecutar las labores, ofreciendo asesoría a cualquier inquietud que pueda surgir.

### **¿Qué tipo de producto ofrecemos?**

En el centro de servicio san José se ofrece el servicio de mecánica básica de motocicletas y venta de repuestos, que cubren algunas necesidades de nuestros clientes; además para trabajos de mayor complejidad donde se requieren labores más especializadas y que no son prestados en el

municipio. Generalmente se recurre a trasladar las piezas hasta la ciudad de Medellín para su reparación, también para la consecución de repuestos y accesorios necesarios para los trabajos mecánicos que no se proveen en nuestro centro de servicio, ni tampoco en los demás talleres y almacenes de repuestos existentes en Venecia.

Los clientes que recurren a nuestros servicios encuentran asesoría y respuestas a dudas relacionados con el buen uso y manejo de su motocicleta, que pueda implicar la mayor duración de su vehículo y evitando gastos económicos.

### **3. Canales**

Una vez definidos nuestros clientes y la propuesta de valor que les ofrecemos, tenemos que llegar a ellos. Si no nos conocen, no nos van a comprar. Aquí vamos a definir los canales de distribución del producto o servicio.

Debemos dar respuesta a:

#### **¿Con qué canales podemos llegar a nuestros clientes?**

Hoy en la actualidad existen varios canales de difusión por los cuales se puede hacer un buen mercadeo de ofrecimiento de servicios, que pueden ser bastante efectivos al momento de dar a conocer un negocio, entre ellos están las redes sociales, el Facebook, Instagram, WhatsApp, medios televisivos, estaciones radiales, volantes, pasacalles, avisos exteriores, perifoneo entre otros, todos son medios por los que se hace un llamado a la población de la existencia del centro de servicios mecánicos, pero hay que tener en cuenta el costo monetario que se debe destinar y el tiempo a invertir en cada uno de ellos para realizar las pautas comerciales.

### **¿Qué canales funcionan mejor?**

El centro de servicio mecánico San José, está ubicado en el casco urbano de Venecia Antioquia, donde actualmente prestamos la atención a la población, se tiene la oferta de realizar las pautas comerciales mediante el uso de perifoneo, el uso del Facebook, el uso del WhatsApp y la cuña radial, inicialmente serían estos los medios de difusión, pero paulatinamente se puede estar incrementando otros sistemas informativos que expandan más la información dentro y fuera de nuestro lugar de trabajo.

### **¿Cuáles de estos canales son los más rentables?**

Inicialmente la existencia del lugar fue conocida por la voz a voz, y se fue difundiendo en el círculo de motociclistas del municipio, en la actualidad; investigando el promedio de costeo de algunos sistemas de canales de información que podemos utilizar, que masifiquen aún más la información sobre la existencia del local, ya que muchos usuarios son conocedores de la existencia del lugar.

Hay un medio de comunicación de bastante efectividad en cuanto a difusión de información en este caso comercial, ya que cubre el casco urbano y también la parte rural casi en toda su mayoría, teniendo un costo de \$30.000 mensuales por la cuña radial, de dos veces por día, de lunes a Domingo a través de la emisora comunitaria con la cual cuenta la parroquia del municipio.

Otro sistema de difusión que se plantea, siendo estratégico su uso en los días Domingos, donde la población veredal se desplaza al pueblo a realizar sus compras, muchos de estos visitantes son poseedores de motocicletas que potencialmente pueden convertirse en usuarios de



nuestro taller y fortificar la relación con quienes ya son clientes habituales, es el perifoneo que tiene un costo de \$10.000 por un día de perifoneo, y se hará por los cuatro domingos del mes teniendo un costo total de \$40.000.

Por último, usaríamos el montaje de posteos en el Facebook y el WhatsApp, medios que relativamente son de poco valor debido a que las redes de internet y wifi son de fácil acceso, por las amplias gamas de planes en celulares que ofrecen las compañías de telefonía celular.

### **Relación con los clientes**

Debemos comunicarnos correctamente con nuestros clientes y estar pendiente de ellos. Ellos son nuestro eje central, por lo que saber definir la relación que vamos a tener con cada segmento de clientes, es fundamental para el éxito de un negocio.

Debemos dar respuesta a:

#### **¿Cuál es la relación que tenemos con cada uno de nuestros segmentos de clientes?**

Estas relaciones e interacción con las personas que comúnmente visitan el lugar son fundamentales para el crecimiento paulatino del negocio, teniendo constantes estrategias que permitan adquirir nuevos clientes, reteniendo y afianzando la relación con los ya existentes. En este proceso se debe identificar los gustos y particularidades de las personas para ser asertivos en el cubrimiento de particularidades y características de cada uno, de este modo se sentirán a gusto, motivados y recibirán con más agrado los servicios entregados.

Una de las estrategias a seguir es estar atentos a la voz del cliente en todo momento, siempre atentos a resolver inquietudes y problemas que puedan surgir en la prestación del servicio, ayudando esto en la finalidad de optimizar y agilizar la respuesta a las dudas.

### **¿Qué tipo de relación esperan?**

El tipo de relación más acorde con nuestro negocio ha sido la asistencia personal, donde está fundamentada la interacción humana, teniendo una trayectoria de servicio, su actividad comercial es conocido por un buen número de personas, a su vez se está en la búsqueda de más clientes que permitan la ampliación del portafolio de usuarios locales y foráneos.

Relación que indiscutiblemente debe estar presente, la interacción con las personas que solicitan un servicio mecánico, asesoría, venta o compra de insumos relacionados con la rama de las motocicletas o las consultas que puedan surgir en el campo de la mecánica con otros colegas dedicados al mismo oficio.

### **Flujo de ingresos**

Para que un negocio sea rentable y podamos sobrevivir en el mercado, tenemos que pensar ¿Cómo monetizarlo? Es decir ¿De dónde vamos a obtener la facturación?

Debemos dar respuesta a:

### **¿Qué coste tiene?**

En un principio teniendo la necesidad de realizar un trabajo de grados, requisito indispensable para la obtención de un título, se realiza un proyecto de emprendimiento, consistente en un centro de mantenimiento y reparación de motos, con la idea puesta sobre la mesa y teniendo la posibilidad de aplicarlo en un taller existente, el cual es propiedad de uno de los integrantes del grupo encargados de concretar el trabajo escrito, se pone en marcha la realización de esta labor.

El taller que actualmente está en funcionamiento tiene una trayectoria de siete años aproximadamente, siendo fundado y administrado por el señor Camilo Casas, donde con sus

propios medios y recursos ha comprado la herramienta básica para la mecánica y se ha establecido como un mecánico ya reconocido en la población. Teniendo como base este sitio nos unimos los tres compañeros para contribuir en el crecimiento del centro de mantenimiento y reparación de motos.

Se acordó en la creación de esta sociedad, luego de realizar el avalúo de herramientas existentes dando un monto aproximado a \$ 2.022.900, realizar la división de este valor por tres. Ello da como resultado un valor de \$674.300, para cada uno de los integrantes restantes al proyecto. Este dinero será invertido en el taller en compra de nuevas herramientas e insumos necesarios para el funcionamiento del establecimiento.

El local en el que está en funcionamiento el taller tiene unos gastos fijos mensuales necesarios para el desarrollo de actividades en el lugar, el pago de estos es:

<b>Tabla 4: Gastos promedio por mes</b>	
<b>Arriendo local</b>	\$ 198.000
<b>Servicio energía</b>	\$ 55.000
<b>Servicio agua y alcantarillado</b>	\$ 38.000
<b>Industria y comercio de Venecia</b>	\$ 38.000
<b>Cámara de comercio Medellín Antioquia</b>	\$ 19.833
<b>Total</b>	\$ 348.833

Fuente: propia

Los costos relacionados con la publicidad tendrán un valor relativamente bajo, en cuanto a los gastos requeridos debido a lo expuesto anteriormente en el texto. Por otra parte, los integrantes del grupo somos poseedores de líneas telefónicas que tienen acceso a redes sociales por las cuales se estará montando información relacionada con los servicios del centro de reparación y

mantenimiento, cuando ya se implemente otros servicios más especializados en el lugar se optará por masificar la información por medio de la emisora local y el perifoneo.

### **¿Cuál es nuestra principal línea de ingresos?**

En la actualidad la principal línea de ingresos que han sostenido el lugar ha sido representado con ingresos puntuales obtenidos por los servicios mecánicos ofrecidos, también por la venta de insumos y repuestos requeridos por los usuarios al realizar los trabajos, se suma a esto la venta de estos elementos a personas externas que solicitan los servicios.

Todas las transacciones resultantes que se realizan en el día a día de servicio se cancelan en efectivo. Hasta el momento no se ha visto la necesidad de recurrir a otros medios de pago que exijan tener algún medio electrónico que soporte cualquier pago realizado.

### **¿Por qué están dispuestos a pagar nuestros clientes?**

Recursos clave

Conocer con qué recursos contamos y con los que debemos contar para llevar a cabo la actividad de nuestro negocio es clave a la hora de establecer el plan de negocios. Debemos ser cautos y prudentes a la hora de definir estos recursos. Siempre debemos pensar en la forma de optimizarlos, es decir, intentar conseguir la máxima productividad posible al mínimo coste.

Debemos dar respuesta a:

### **¿Qué recursos esenciales requiere nuestra propuesta de valor?**

Actividades clave

Para llevar a cabo la propuesta de valor que queremos ofrecer a nuestros clientes, son necesarias ciertas actividades para preparar el producto antes de que llegue al mercado. Es decir, aquí pensamos en el *Core* de nuestro negocio, lo que haremos en nuestro día a día.

### **¿Qué actividad básica requiere nuestra propuesta de valor?**

La ventaja de tener la propuesta de valor y saber cómo llegar al cliente con ello, poder transmitirlo y que se perciba en cada momento que se tenga la oportunidad de tener contacto con las personas en la parte laboral y personal, que sienta que el servicio que se brinda lo acoge por voluntad propia, no por ser un último recurso en la necesidad de solventar un problema.

Como es bien conocido, que el segmento de clientes son el eje central de cualquier negocio, se debe asegurar que cada cliente nuestro es alguien de suma importancia para nosotros; que son la razón primordial de la existencia y trascendencia del establecimiento, entregando a cada uno de ellos un servicio personalizado.

La mejor manera de competir e ir en búsqueda de tener éxito, está enfocada en el cumplimiento de la misión que se tiene impresa en la empresa, entregando al máximo un buen servicio hecho por vocación y amor al trabajo, y poco a poco esto marca la diferencia con los demás sitios existentes en la competencia dispuestas a prestar servicios mecánicos.

Anteriormente se enuncia el fundamento basado en la misión que cumplimos en nuestro local, que la prioridad es la prestación de un buen servicio basado en amabilidad, cumplimiento, responsabilidad y transparencia, sumando a lo anterior el respaldo y la garantía que va de la mano con la actividad mecánica que realizamos en el taller.

Cabe decir que, aunque se compite con otros establecimientos de mecánica, en los cuales se manejan tarifas muy similares unos entre otros, se quiere dar un incentivo a los clientes recurrentes realizando descuentos en la compra o servicios que soliciten, esto cuando ya su

trayectoria con nosotros sea significativa, o cuando haya un referido que potencialmente se convierta en un cliente, siendo así un buen canal de difusión al sentirse atraídos por las ofertas a su favor.

Un punto que se tiene establecido en el centro de servicios mecánicos, es la destinación de los días Domingo para las personas que poseen motos que vienen de las zonas rurales, dando prioridad a estas personas debido a que en semana no le es de facilidad acercarse al pueblo a realizar sus actividades en general ni mucho menos solucionar problemas con sus vehículos, siendo estos de gran ayuda para desplazarse a sus sitios de trabajo, convirtiéndose esto en una gran ayuda para ellos al tener ese día reservado casi que exclusivamente para ellos.

En caso de que sea necesario la compra de repuestos o elementos para la moto, nosotros realizamos el trámite de consecución de dichos elementos o servicios, sin tener costos exagerados por este servicio.

Al crear alianzas con proveedores, que generen un manejo de cartera viable, ofreciendo buen tiempo de pago a facturas, descuentos por cantidad adquirida o habilitar en el negocio la posibilidad para aquellos proveedores que dejan mercancía en consignación, y así abrir otro tipo de mercado, que beneficie a proveedores, clientes y lógicamente a nosotros.

Una de las alianzas que existe en este momento, en la ciudad de Medellín, es la relacionada con las rectificadoras, se cuenta con una que maneja bajos precios por ser clientes antiguos que han contado con su servicio, convirtiéndose esto en privilegios ya que se tiene cierta prioridad al saber que se debe desplazar las piezas del municipio a la ciudad, y regresar de nuevo a terminar los trabajos en el menor tiempo posible.

### **Aliados clave**

Para llevar a cabo un negocio, es imprescindible tener aliados. Estos aliados pueden ser:

Una serie de socios/colaboradores: una buena red de *partners* nos pueden ayudar a llegar más rápido al cliente, a ir avalados por su reputación y experiencia.

Los proveedores: aquellos que nos proporcionan los recursos clave para poder ofrecer los servicios/producto final.

La función del taller San José es la reparación y mantenimiento, mecánico o eléctrico de motocicletas, para lograr esto es necesario contar con una estructura de servicios y productos que permitan el normal y óptimo funcionamiento de la empresa, estos servicios y productos pueden ser prestados directamente por el taller o por socios claves.

Estos socios claves serán talleres externos, proveedores de insumos y repuestos, centros especializados, entre otros, que permitan que el taller cuente con los recursos y herramientas necesarias para la ejecución de su trabajo, como lo es contar con repuestos e insumos de calidad, por tal razón, contar con proveedores claves de estos elementos es indispensable para garantizar un excelente servicio y trabajo.

De igual forma tener alianzas con diferentes talleres es pertinente para el negocio ya que hay trabajos que requieren equipo y herramienta especializada, la cual poseen talleres y centros especializados, para la empresa no es rentable invertir en estos equipos ya que su uso no será muy frecuente y la inversión es muy elevada, de tal modo que para garantizar que el trabajo necesario se realizara con calidad es vital tener el control sobre estos servicios externos.

## CONCLUSIONES

- la realización de este proyecto nos enfoca en la optimización y reestructuración de un taller existente, que busca un enfoque diferente en la alternativa de búsqueda para los usuarios de un taller mecánico de confianza y buenas prácticas mecánicas, consolidando cada día más el cumplimiento de las políticas de calidad que se establecen en los objetivos a cumplir en el desarrollo de las actividades que se realizan y las que se ofrecerán a futuro.

- Con el crecimiento que se ha visto en los últimos años en el mercado de las motos, nuestro municipio cuenta con un buen parque automotor relacionado con el ámbito de este proyecto, se puede concluir que de igual forma se presentará un crecimiento en la demanda de servicios mecánicos de mantenimiento y reparación de motos, lo cual se puede evidenciar a la hora de ir a un taller de motos y observar que siempre hay vehículos en espera para realizar su respectiva reparación.

- Además de las pocas barreras de entradas que existen en el mercado para este tipo de negocios, se presenta como una ventaja, al igual a largo plazo se puede convertir en desventaja por la entrada de nueva competencia, es por tal razón que lo más importante es la fidelización, crear un lazo de confianza con el cliente, el cual se logrará gracias a la política de calidad de la empresa.



## BIBLIOGRAFÍA

(<https://conviertemas.com/que-es-la-metodologia-canvas-y-como-definir-propuesta-de-valor/#:~:text=3%20Recursos%20clave>). (s.f.).

Antioquia, G. d. (s.f.). *Gobierno Municipal de Venecia en Antioquia*. Obtenido de <http://www.venecia-antioquia.gov.co>

ASOCDA. (2022). *Asociación Nacional de Centros de Diagnóstico*. Obtenido de <https://www.aso-cda.org/>

<chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.aso-cda.org/wp-content/uploads/2017/08/BOLET%20C3%8DN-ENERO-A-SEPTIEMBRE-DE-2016.pdf>. (s.f.).

<chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.aso-cda.org/wp-content/uploads/2017/08/BOLET%20C3%8DN-ENERO-A-SEPTIEMBRE-DE-2016.pdf>. (s.f.).

DANE. (26 de Agosto de 2022). *GEIH MERCADO LABORAL*. Obtenido de [https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo#:~:text=Para%20el%20mes%20de%20agosto,2021%20\(61%2C3%25\)](https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo#:~:text=Para%20el%20mes%20de%20agosto,2021%20(61%2C3%25)).

<https://conviertemas.com/que-es-la-metodologia-canvas-y-como-definir-propuesta-de-valor/#:~:text=3%20Recursos%20clave>, t. (s.f.).

<https://mentorday.es/wikitips/recursos-clave/>. (s.f.).

<https://www.manelvalcarce.com/blog/cuanto-esta-dispuesto-a-pagar-tu-cliente-define-tu-precio-con-orientacion-al-mercado?elem=90255>. (s.f.).

Rojas Castillo, D. (11 de marzo de 2022). *Semana*. Obtenido de Antioquia cuenta con el municipio donde hay más motos registradas que residentes: <https://www.msn.com/es->

co/noticias/nacional/antioquia-cuenta-con-el-municipio-donde-hay-m%C3%A1s-motos-registradas-que-residentes/ar-AAUWWHp

Semana. (3 de marzo de 2022). *Semana*. Obtenido de Motos: ¿habrá regulación y pago de peajes en Colombia?: <https://www.semana.com/finanzas/consumo-inteligente/articulo/motos-habra-regulacion-y-pago-de-peajes-en-colombia/202251/>

Tiempo, E. (2022). *MOTOR*. Obtenido de SE vendieron mas de 740.000 motos en 2021: <https://www.motor.com.co/industria/Se-vendieron-mas-de-740.000-motos-en-2021-record-historico-20220110-0001.html>

Transporte, M. d. (2022). *Ministerio de Transporte*. Obtenido de <https://www.mintransporte.gov.co>