

ADA  
0092  
4:2

S. OLIVERA

080915



**PLAN DE NEGOCIOS**  
**CENTRO DE SERVICIOS INTEGRADOS "MOTOMUJER S.A.S".**

JEINER FERNANDO PLAZAS CADENA  
FERNEY ALEXANDER SÁNCHEZ REY

JEINER FERNANDO PLAZAS CADENA  
FERNEY ALEXANDER SÁNCHEZ REY

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS  
VILLAVICENCIO

2016

**PLAN DE NEGOCIOS**  
**CENTRO DE SERVICIOS INTEGRADOS “MOTOMUJER S.A.S”.**

JEINER FERNANDO PLAZAS CADENA  
FERNEY ALEXANDER SÁNCHEZ REY

JEINER FERNANDO PLAZAS CADENA  
FERNEY ALEXANDER SÁNCHEZ REY

Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de Especialista en  
Administración de Negocios

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN “INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL”

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS  
VILLAVICENCIO

2016

**PLAN DE NEGOCIOS  
CENTRO DE SERVICIOS INTEGRADOS “MOTOMUJER S.A.S”.**

JAIRO IVÁN FRIAS CARREÑO  
Rector

JEINER FERNANDO PLAZAS CADENA  
FERNEY ALEXANDER SÁNCHEZ REY

DORIS CONSUELO PULIDO DE GONZALEZ  
Vicerrector Académico

JOSÉ MILTON PUERTO GAITÁN  
Secretario General

Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de Especialista en  
Administración de Negocios

RAFAEL OSPINA INFANTE  
Decano Facultad de Ciencias Económicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: “INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL”

GIOVANNI ENRIQUE HERNÁNDEZ CASALLAS  
Director Escuela de Administración y Negocios

JAVIER DÍAZ CASTRO  
Director Centro de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS  
VILLAVICENCIO

HENRIQUEZ  
Director de la Especialización en Administración de Negocios  
2016

AUTORIDADES ACADÉMICAS

JAIRO IVÁN FRÍAS CARREÑO  
Rector

DORIS CONSUELO PULIDO DE GONZÁLEZ  
Vicerrector Académico

JOSÉ MILTON PUERTO GAITÁN  
Secretario General

RAFAEL OSPINA INFANTE  
Decano Facultad de Ciencias Económicas

GIOVANNI ENRIQUE HERNÁNDEZ CASALLAS  
Director Escuela de Administración y Negocios

JAVIER DÍAZ CASTRO  
Director Centro de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas

HERNANDO CASTRO GARZÓN  
Director de la Especialización en Administración de Negocios

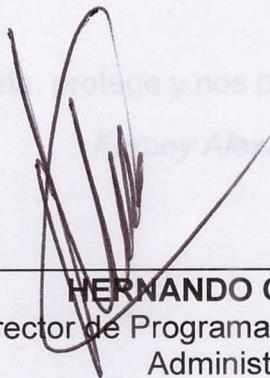
Nota de aceptación:

---

---

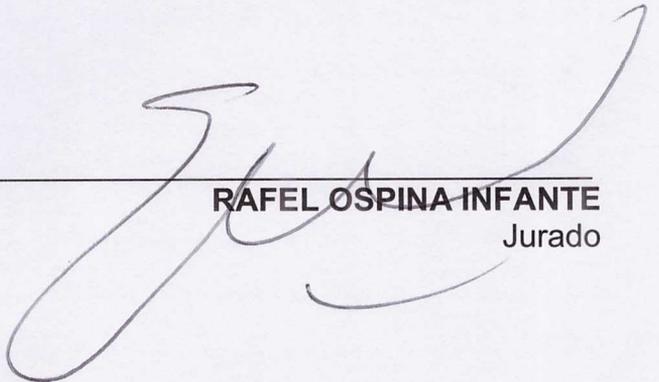
---

---



---

**HERNANDO CASTRO GARZÓN**  
Director de Programa Especialización en  
Administración de Negocios



---

**RAFEL OSPINA INFANTE**  
Jurado

Villavicencio, \_\_\_\_\_ de 2016

## AGRADECIMIENTOS

LISTA DE TABLAS ..... 9

LISTA DE FIGURAS ..... 10

INTRODUCCIÓN  
A mis padres, hermanos y sobrinos, por su apoyo incondicional, ustedes son el valor de los logros alcanzados. Y a todas las personas que contribuyeron a mi proceso de aprendizaje, mil gracias.

1. RESUMEN EJECUTIVO ..... 11  
2. COMPONENTE DE MERCADOS ..... 12

2.1. Análisis del Mercado ..... 13

2.2. Comportamiento del Mercado ..... 10

2.3. Datos ..... A la energía que nos crea, guía, protege y nos pone de pie a diario.

2.4. Características de los consumidores ..... *Ferney Alexander Sánchez Rey*

2.5. Descripción del Servicio ..... 18

2.6. Precio ..... 19

2.7. Mercado Objetivo ..... 19

2.8. El punto de Venta ..... 19

2.9. Análisis de competencia ..... 19

2.10. Publicidad ..... 20

2.11. Investigación del Mercado ..... 21

2.12. Estrategias del Negocio ..... 21

3. COMPONENTE ORGANIZACIONAL ..... 22

3.1. Plataforma Estratégica ..... 22

3.1.1. Visión ..... 22

3.1.2. Misión ..... 22

3.1.3. Objetivos ..... 22

3.1.4. Principios Corporativos ..... 23

3.2. Política de Calidad ..... 23

3.3. Estructura Organizacional ..... 23

3.4. Manual de Funciones ..... 24

|  |                    |    |
|--|--------------------|----|
| 3.5. Contratación del personal           | TABLA DE CONTENIDO | 35 |
| 3.6. Formalización del Negocio           |                    | 35 |
| LISTA DE TABLAS                          |                    | 9  |
| LISTAS DE GRÁFICOS                       |                    | 10 |
| INTRODUCCIÓN                             |                    | 11 |
| <b>1. RESUMEN EJECUTIVO</b>              |                    | 12 |
| <b>2. COMPONENTE DE MERCADOS</b>         |                    | 13 |
| 2.1. Análisis del Mercado                |                    | 13 |
| 2.2. Comportamiento del Mercado          |                    | 16 |
| 2.3. Deseos y Necesidades del mercado    |                    | 17 |
| 2.4. Características de los consumidores |                    | 18 |
| 2.5. Descripción del Servicio            |                    | 18 |
| 2.6. Precio                              |                    | 19 |
| 2.7. Mercado Objetivo                    |                    | 19 |
| 2.8. El punto de Venta                   |                    | 19 |
| 2.9. Análisis de competencia             |                    | 19 |
| 2.10. Publicidad                         |                    | 20 |
| 2.11. Investigación del Mercado          |                    | 21 |
| 2.12. Estrategias del Negocio            |                    | 21 |
| <b>3. COMPONENTE ORGANIZACIONAL</b>      |                    | 22 |
| 3.1. Plataforma Estratégica              |                    | 22 |
| 3.1.1. Visión                            |                    | 22 |
| 3.1.2. Misión                            |                    | 22 |
| 3.1.3. Objetivos                         |                    | 22 |
| 3.1.4. Principios Corporativos           |                    | 23 |
| 3.2. Política de Calidad                 |                    | 23 |
| 3.3. Estructura Organizacional           |                    | 23 |
| 3.4. Manual de Funciones                 |                    | 24 |

|  |    |
|--|----|
| 3.5. Contratación del personal.....                                | 35 |
| 3.6. Formalización del Negocio .....                               | 35 |
| 4. COMPONENTE FINANCIERO .....                                     | 37 |
| 4.1. Plan de Inversión.....  | 37 |
| 4.2. Estructura de Costos Proyectado .....                         | 38 |
| 4.3. Presupuesto de Ventas .....                                   | 38 |
| 4.4. Flujo de Caja .....   | 38 |
| 4.5. Balance General.....  | 39 |
| 4.6. Estado de Resultados.....                                     | 41 |
| 4.7. Flujo Neto .....  | 42 |
| 4.8. Plan de Apalancamiento.....                                   | 42 |
| 4.9. Punto de Equilibrio.....                                      | 43 |
| 4.10. Análisis Financiero.....                                     | 43 |
| BIBLIOGRAFÍA .....   | 45 |
| Tabla 15. Flujo Neto Proyectado .....                              | 42 |
| Tabla 16. Tabla de amortización financiación MotoMujer S.A.S. .... | 42 |

## LISTA DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla 1.</b> Consumo aparente Motocicletas 2010-2015 .....             | 17 |
| <b>Tabla 2.</b> Manual de Funciones Gerencia .....                        | 24 |
| <b>Tabla 3.</b> Manual de Funciones Coordinador Mecánico .....            | 26 |
| <b>Tabla 4.</b> Manual de Funciones Técnico Mecánico.....                 | 28 |
| <b>Tabla 5.</b> Manual de Funciones Auxiliar Mecánico .....               | 29 |
| <b>Tabla 6.</b> Manual de Funciones Auxiliar Contable .....               | 31 |
| <b>Tabla 7.</b> Manual de Funciones Mensajería.....                       | 32 |
| <b>Tabla 8.</b> Manual de Funciones Servicios Generales .....             | 34 |
| <b>Tabla 9.</b> Plan de Inversión .....                                   | 37 |
| <b>Tabla 10.</b> Costos de Ventas .....                                   | 38 |
| <b>Tabla 11.</b> Presupuesto de Ventas .....                              | 38 |
| <b>Tabla 12.</b> Flujo de Caja .....                                      | 39 |
| <b>Tabla 13.</b> Balance General Proyectado.....                          | 40 |
| <b>Tabla 14.</b> Estado de Resultados Proyectados.....                    | 41 |
| <b>Tabla 15.</b> Flujo Neto Proyectado .....                              | 42 |
| <b>Tabla 16.</b> Tabla de amortización financiación MotoMujer S.A.S. .... | 42 |

## LISTAS DE GRÁFICOS

|  |    |
|--|----|
| <b>Gráfico 1.</b> Total automotores registrados en el RUNT- 31-12-2015.....          | 14 |
| <b>Gráfico 2.</b> Consumo aparente de Motocicletas en Colombia 2000 - 2015 .....     | 15 |
| <b>Gráfico 3.</b> Participación de Matriculas de motocicletas por segmento 2011-2015 | 16 |
| <b>Gráfico 4.</b> Organigrama MotoMujer S.A.S .....                                  | 24 |
| <b>Gráfico 5.</b> Punto de Equilibrio Proyecto MotoMujer S.A.S. ....                 | 43 |

Las necesidades de las mujeres en aspectos gerenciales pueden ser muy diversas, pero el reconocimiento y ejercicio de los derechos es transversal a cada una de ellas, tal como se estableció en Ley 1257 de 2003 de la legislación Colombiana. La aplicabilidad de los conceptos establecidos en diferentes tratados internacionales, así como de la ley colombiana, si se observa con detenimiento en el mercado y especialmente en el de prestación de servicios a vehículos, llama la atención que la mujer tiene un alto grado de desconianza en el servicio y que en muchas ocasiones es proporcionado con irrespeto y falta ética profesional.

MotoMujer S.A.S se presenta como una alternativa en la prestación de servicios de mantenimiento y reparación de motocicletas, partiendo de la atención exclusiva para las mujeres, de la buena atención, de la honestidad del servicio y de estándares de calidad en los procesos, pretendiendo atraer la atención de aquellas mujeres, al cual la moto se ha convertido en una herramienta esencial para el ejercicio de actividades económicas y/o cotidianas.

## INTRODUCCIÓN

El centro de servicios integrados MotoMujer S.A.S. nace de la necesidad de atender un segmento del mercado de la reparación y mantenimiento vehicular, especialmente de dos ruedas, que presenta alto crecimiento debido a las condiciones favorables económicas y de mercado del sector.

Las necesidades de las mujeres en aspectos generales pueden ser muy diferentes, pero el reconocimiento y ejercicio de los derechos es transversal a cada una de ellas, tal como se establece en Ley 1257 de 2008 de la legislación Colombiana. La aplicabilidad de los conceptos establecidos en diferentes tratados internacionales, así como de la ley colombiana, si se observa con detenimiento en el mercado y especialmente en el de prestación de servicios a vehículos, llama la atención que la mujer tiene un alto grado de desconfianza en el servicio y que en muchas ocasiones es proporcionado con irrespeto y falta ética profesional.

MotoMujer S.A.S se presenta como una alternativa en la prestación de servicios de mantenimiento y reparación de motocicletas, partiendo de la atención exclusiva para las mujeres, de la buena atención, de la honestidad del servicio y de estándares de calidad en los procesos, pretendiendo atraer la atención de aquellas mujeres, el cual la moto se ha convertido en una herramienta esencial para el ejercicio de actividades económicas y/o cotidianas.

## 1. RESUMEN EJECUTIVO

El mercado de las motocicletas en Colombia en los últimos 6 años ha tenido un crecimiento vertiginoso, ingresando en el tiempo al mercado 3.557.685 unidades de acuerdo al reporte entregado por la ANDI para el año 2015, estos datos se confirman de con los cifras del RUNT que registra para el mismo periodo 6'684.836 unidades, de estas Entre el 25 y 30 % de las motos del país son pilotadas por mujeres de acuerdo a una investigación desarrollada por Óscar Gúesguán Serpa del periódico el Espectador. En Villavicencio, Meta, el registro de motocicletas para agosto de 2016 de acuerdo las cifras suministradas por la secretaria de transito de la ciudad asciende a las 51.101 unidades, teniendo en cuenta que de acuerdo a este organismo el número de motos que se moviliza en la ciudad puede ser mayor al dato registrado.

El centro de servicios integrados MotoMujer S.A.S. busca atender las necesidades de mantenimiento y reparación de las mujeres que buscan un servicio de calidad, con tecnología adecuada, pero sobre todo con distinción y confort para ellas en la ciudad de Villavicencio, meta. MotoMujer S.A.S. es un negocio sostenible y rentable a través del tiempo que trae consigo beneficios no solo a sus clientes externos, también a los internos bajo preceptos de responsabilidad ambiental, social y empresarial.

## 2. COMPONENTE DE MERCADOS

### 2.1. Análisis del Mercado

Según la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia – ANDI, para el año 2015, la producción Colombiana de motocicletas, ocupaba el segundo lugar dentro de la industria latinoamericana, después de Brasil. El sector aporta el 4% del PIB industrial de Colombia y en cuanto a la generación de empleo en el país, este registra una cifra cercana a los 7.041 empleos directos; que a su vez, genera por cada uno, 4 empleos adicionales en el sector de producción de motopartes, datos otorgados también por la ANDI en su portal web.

Por otro lado, es importante resaltar que el 6% de la totalidad de empleos en el país dependen de manera directa o indirecta de las motocicletas y el 29% de los conductores de motocicletas, realizan un trabajo con ellas, mensajería o domicilios, según lo afirma Óscar Gúesguán Serpa en la edición digital del diario el Espectador, publicada el 4 de abril de 2015, en la sección de economía.

Para el 2015, la industria de motocicletas en Colombia, registraba en el mercado un 89% en ensamble, contando con la operación activa de organizaciones ensambladoras como Autotécnica Colombiana S.A., AUTEKO con sus marcas Kawasaki, Bajaj, Kymco, KTM y Victory, Honda – Fanalca S.A. con su marca Honda, Incolmotos - Yamaha con su marca Yamaha, Suzuki S.A. con su marca Suzuki, CORBETA con sus marcas AKT y TVS, AYCO con su marca AYCO, y Hero Motocorp con su marca Hero; y un 11% de importación de nuevos ejemplares.

Para finales del mismo año, en el país se registraban unas 6'684.836 motocicletas, más del doble de vehículos, según los datos del Registro Único Nacional de Tránsito – RUNT.

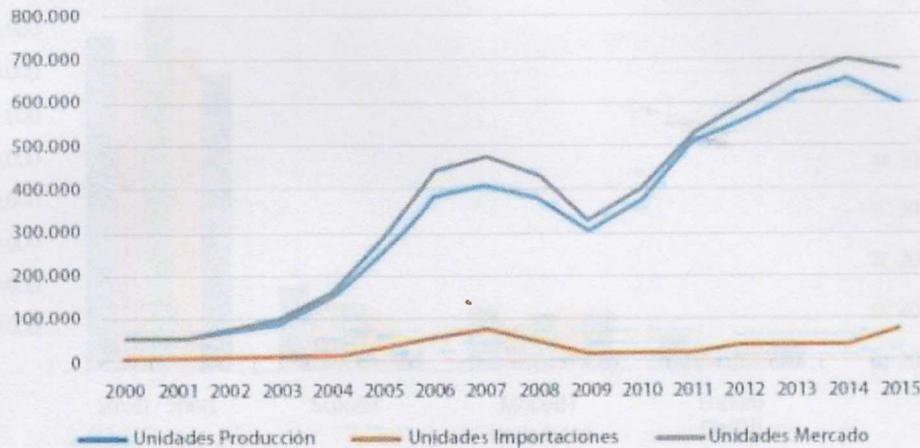
**Gráfico 1. Total automotores registrados en el RUNT- 31-12-2015**



Fuente: Runt

El continuo crecimiento del sector se debe a que las motocicletas son una solución a las problemáticas de movilidad tácticas de las ciudades Colombianas, el cada vez más desprestigiado sistema de transporte, el alto costo de los peajes, los interminables trancones vehiculares, entre otros factores negativos de la movilidad, han permitido que se amplíe la cobertura del mercado de motocicletas, representando beneficios adicionales para los usuarios, cobrando importancia dentro de la sociedad y economía del país.

**Gráfico 2.** Consumo aparente de Motocicletas en Colombia 2000 - 2015

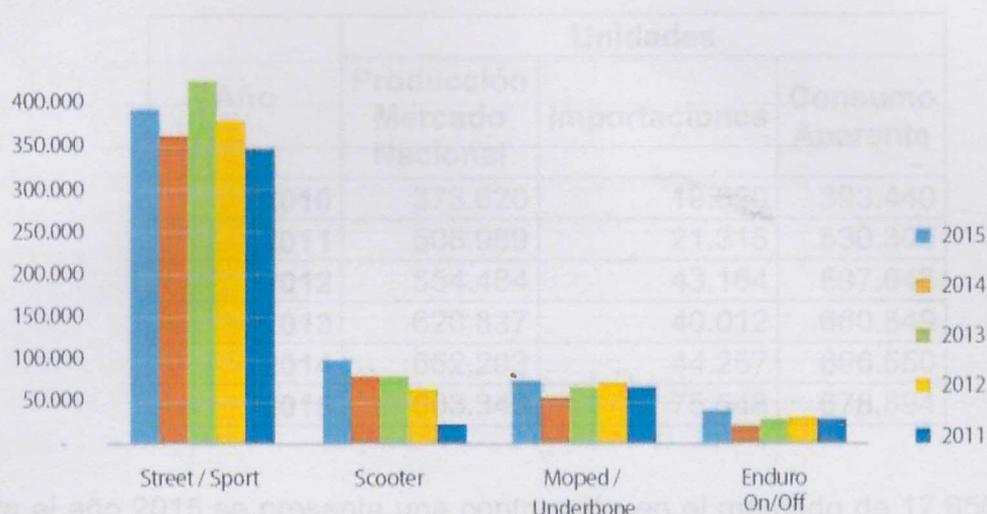


Fuente: Andi

Otra razón del crecimiento de la industria de motocicletas, está dada a que cada vez es más sencillo la adquisición de este medio de transporte. En la actualidad, las facilidades de compra presentes en el mercado van desde créditos sin cuota inicial hasta plazos de pago superiores a dos años con cuotas que pueden alcanzar valores menores a la sexta parte de un salario mínimo legal vigente.

A la hora de adquirir una motocicleta, existen muchas variables que tienen en cuenta los Colombianos para decidirse por una en especial, ya sea la topografía de la zona, el uso específico, regulaciones legales e impuestos (cuando aplica según el cilindraje), el consumo - costo de gasolina o energía, o simplemente gustos estéticos. Dentro del mercado de motocicletas en Colombia, se identifica que la categoría tipo Street/Sport, motos aerodinámicas, gran potencia, muy apetecidas por los amantes de la velocidad, cuentan con un 63,74% de participación, seguida de las tipo Scooter, motos de potencia media, fácil manejo, atractivos diseños y baúles incorporados, con un 16,10% de participación, luego vienen las tipo Moped/Underbone, motos de tamaños pequeños, lo que las hace más maniobrables, baja potencia y las más económicas del mercado en precio y rendimiento, con un 12% de participación, y por último se encuentran las Enduro - On/Off, motos especiales para la práctica deportiva de enduro, motocross y el trial, muy asociadas al terreno rural, con un 6,9 de participación en el mercado.

**Gráfico 3. Participación de Matriculas de motocicletas por segmento 2011-2015**



También se identifica en el mercado de motocicletas colombiano, una preferencia por las de cilindraje medio, entre 111 y 135 centímetros cúbicos, con una participación del 44% en el mercado, dejando el 56% restante repartido en motocicletas entre 0 a 110 cc, 136 a 150 cc y 151 en adelante.

En cuanto a la conducción de las motocicletas se calcula que entre el 25 y 30 % es realizada por mujeres de acuerdo a Óscar Gúesguán Serpa en la edición digital del diario el Espectador, publicada el 4 de abril de 2015, en la sección de economía.

En Villavicencio, para agosto de 2016 se tienen registradas 54.101 motocicletas, con un promedio de registro de 559 unidades de acuerdo a la Secretaría de Movilidad de Villavicencio. La ciudad no cuenta con un registro de cifras con respecto a la propiedad por género.

## 2.2. Comportamiento del Mercado

A partir del 2010 el consumo aparente de motocicletas presenta un aumento constante pasando de 393.440 a 696.550 unidades para el año 2014, representado un incremento del 177,04 %. Las motocicletas ingresadas en el periodo comprendido entre 2010 y 2015 llegan a un total de 3.557.685 unidades, que representan de acuerdo al RUNT el 53,22% de las motos registradas a 2015 a nivel nacional.

**Tabla 1.** Consumo aparente Motocicletas 2010-2015

| Año  | Unidades                    |               |                  |
|------|-----------------------------|---------------|------------------|
|      | Producción Mercado Nacional | Importaciones | Consumo Aparente |
| 2010 | 373.620                     | 19.820        | 393.440          |
| 2011 | 508.989                     | 21.315        | 530.304          |
| 2012 | 554.484                     | 43.164        | 597.648          |
| 2013 | 620.837                     | 40.012        | 660.849          |
| 2014 | 652.293                     | 44.257        | 696.550          |
| 2015 | 603.346                     | 75.548        | 678.894          |

Para el año 2015 se presenta una contracción en el mercado de 17.656 unidades con respecto al año inmediatamente anterior, esto probablemente, debido a la crisis petrolera que provoca la revaluación del peso y por ende el incremento de los precios de importación del cual no escapan las motocicletas.

De acuerdo a lo anterior la perspectiva de mercado para el sector de las motocicletas tendría una nueva contracción debido al incremento de las tasas de interés, el aumento del precio del dólar y la inestabilidad política que se percibe a nivel mundial, volcando el mercado al uso por más tiempo de los modelos anteriores al 2014, que en teoría reflejaría un crecimiento proporcional en el consumo de motopartes y del sector del servicio mecánico.

### 2.3. Deseos y Necesidades del mercado

El mercado de mantenimiento de automotores especializados en motocicletas, tiene la necesidad de segmentarse, con el fin de servir de manera prioritaria, a la población femenina deseosa de atención respetuosa, honesta, confiable y de alta calidad.

## 2.4. Características de los consumidores

Teniendo en cuenta el número de mujeres en Villavicencio y las que poseen una motocicleta, podemos identificar la cantidad de posibles y potenciales clientes. MOTOMUJER S.A.S. le apunta a las mujeres trabajadoras, que dependen de su medio de transporte para dirigirse a sus puestos de trabajo u hogares, a las mujeres independientes, que tienen la capacidad y autodeterminación de hacerse cargo de su propia motocicleta sin depender de un tercero, a las mujeres con un bajo grado de confianza, que no se animan a aventurarse en un sector que hasta la fecha es dominado por los hombres quienes en ocasiones se aprovechan de su condición para sacar provecho de la inexperiencia en el mantenimiento de su propia motocicleta. Esto se ve reflejado en estafas, sobrecostos, demoras y falencias en el servicio, mala atención que ocasiones llega a falta de respeto.

En Villavicencio también encontramos otro tipo de consumidores, que dan su confianza al taller de la casa matriz, así tenga que pagar un mayor costo, se sienten tranquilos porque suponen garantía y calidad en el servicio.; aunque este comportamiento es más notorio con la ensambladora Incolmotos - Yamaha con su marca Yamaha, pues la tecnología de su taller es más costosa y difícil de adquirir, a diferencia de los consumidores de las otras marcas ensambladoras, que encuentran en la mayoría de los demás talleres del mercado, lo que necesitan para sus motocicletas.

## 2.5. Descripción del Servicio

MOTOMUJER S.A.S., centro de servicios integrados para motos exclusivo para la mujer, es una empresa que ofrece servicios de mantenimiento para motocicletas, en el área de mecánica, electrónica y asesoría especializada a las mujeres que tengan es medio de transporte.

MOTOMUJER S.A.S. es una organización para las mujeres que necesitan y merecen respeto, cumplimiento, alta calidad, confianza y garantía en el servicio para sus motocicletas.

## 2.6. Precio

Dentro de la investigación del mercado para el mantenimiento de motocicletas se identifica que el paquete de servicios más común comprende pequeñas intervenciones como: ajuste de cadena, cambio de aceite, pastillas, bandas, kit de arrastre y diagnóstico electromecánico en general, que en el mercado tiene un precio que oscila entre los \$160.000 y \$230.000 pesos m/cte. dependiendo de la marca, el modelo y el cilindraje.

## 2.7. Mercado Objetivo

El sector dedicado al mantenimiento de motocicletas hasta el momento no tiene segmentada la clientela, por lo cual MOTOMUJER S.A.S. pretende atender exclusivamente a mujeres independientes y productivas que buscan precios competitivos, calidad de servicio y buena atención.

## 2.8. El punto de Venta

El punto de venta estará ubicado en la carrera 37 No. 25 - 13, barrio San Benito de Villavicencio, sector que cumple con lo establecido en el Plan de Ordenamiento Territorial de Villavicencio, y el local cumplirá con los requerimientos legales que estén contemplados en la ley Colombiana.

## 2.9. Análisis de competencia

En Villavicencio se encuentran registradas en Cámara y Comercio, 650 establecimientos de comercio bajo el código CIIU 4520 que hace referencia al mantenimiento y reparación de vehículos automotores, los cuales abarcan la atención de motocicletas, vehículos de 3 y más ruedas. Mientras que hay 73 establecimientos con el código CIIU 4542 mantenimiento y reparación de motocicletas y de sus partes y piezas.

## 2.10. Publicidad

En MOTOMUJER S.A.S. la publicidad se manejará por medio de Souvenirs y en Nuevos Medios.

Los Souvenirs pretenden dejar recordación de la organización a través de pequeños elementos que den soluciones prácticas a la cotidianidad de cada una de las clientes y registren información importante sobre la moto, entre otros.

Para publicidad en nuevos medios, se diseñará una estrategia de expectativa, en plataformas de redes sociales como: Facebook, Twitter e Instagram, con publicaciones previamente estudiadas según la respectiva psicología de cada red que generen expectativa e identifique a las mujeres de Villavicencio, sin revelar la razón social de la organización, pues se fundamentará en los principios corporativos de MOTOMUJER S.A.S., Confianza, Responsabilidad, Respeto, Honestidad y Calidad.

Una vez realizado el lanzamiento de MOTOMUJER S.A.S. el manejo de las redes sociales continuará bajo una nueva estrategia publicitaria que refuerce los principios corporativos y manteniendo una periodicidad en las publicaciones.

Fortaleciendo la estrategia de nuevos medios se creará una página web que servirá como portal publicitario, medio de registro de usuarios generando una base de datos, canal de comunicación interactiva con los clientes, herramienta de calidad de registro de P.Q.R., y mecanismo de información al público en general sobre la estructura, servicios, políticas y demás componentes organizacionales de MOTOMUJER S.A.S.

Teniendo la página web establecida, se crearán correos corporativos, aspecto que genera en los usuarios, mayor seriedad y compromiso por parte de la organización.

La publicidad de MotoMujer S.A.S propenderá por la creación de un club que integre a las clientes para el desarrollo de actividades culturales, talleres, promociones, que promuevan la cultura vial, la sana convivencia y genere un sentido de pertenencia con la organización.

Dentro de la propuesta de nuevos medios, se propone como alternativa a mediano plazo el uso de aplicativos para que el usuario pueda, llevar el control personalizado de su motocicleta, registrando un historial con fechas de atención y servicios recibidos, programar citas, recibir noticias sobre el mundo de las motocicletas, accesorios, tendencias, tips de buen uso y además, podrá socializar con otras integrantes de la aplicación MotoMujer.

### 3.1.1. Visión

## 2.11. Investigación del Mercado

En diálogo directo con diferentes prestadores de servicios se puede identificar que dentro del mercado de prestación de servicios de reparación y mantenimiento de motocicletas se prestan dos servicios diferentes: uno el mantenimiento liviano o mecánica de barrio en la cual se encierra cambios de aceite, ajuste de cadena, cambio del kit de arrastre, entre otros y el servicio pesado o mecánica pesada en el cual la motocicleta permanece por más de tres horas en el taller e incluye servicios de reparación de motor, ajustes a la caja de cambios, mantenimiento del sistema de frenos, al sistema de suspensión entre otros.

En términos generales los centros de servicios no atienden mecánica preventiva, toda esta dirigida al cambio de partes, reparación de piezas y cambios obligatorios. La mecánica preventiva, como lo hemos denominado, el cliente visitaría dos veces un taller de servicios mecánicos.

## 2.12. Estrategias del Negocio

Debido a que MotoMujer S.A.S es un plan de negocios, la organización debe recurrir a estrategia intensiva de Mercado que permita la penetración de mercado a través de fuerte campaña publicitaria que demandará un gasto sustantivo y que continuamente se refuerce las actividades publicitarias a través de la innovación, teniendo en cuenta la estrategia de publicidad.

- Considerarse como organización rentable, competitiva, sostenible, y responsable social y ambiental.

### 3. COMPONENTE ORGANIZACIONAL

#### 3.1. Plataforma Estratégica

##### 3.1.1. Visión

Para el año 2026 MotoMujer S.A.S. se consolidará como la empresa líder en la prestación de servicios de mantenimiento de alta calidad para vehículos, especializado en la atención mujeres en departamento del Meta.

##### 3.1.2. Misión

Proveer a la mujer de servicios de mantenimiento para sus vehículos con altos estándares de calidad y de responsabilidad social y ambiental.

##### 3.1.3. Objetivos

- Suministrar servicios de mantenimiento para vehículos a través de personal honesto, motivado, con altas competencias técnicas y responsabilidad ambiental.
- Prestar servicios de mantenimiento para vehículos con tecnología apropiada, altos estándares de calidad y en constante mejoramiento.
- Proporcionar a las mujeres a través del servicio un alto grado de satisfacción en el mantenimiento de vehículos.

- Consolidarse como organización rentable, competitiva, sostenible, y responsable social y ambientalmente.

### 3.1.4. Principios Corporativos

MotoMujer S.A.S se guiará por los siguientes principios:

- Confianza
- Responsabilidad
- Respeto
- Honestidad
- Calidad

### 3.2. Política de Calidad

Todos los procesos de MotoMujer S.A.S. estarán guiados bajo la gestión de calidad; sistema de la calidad; gestión de procesos y administración de la calidad establecidos bajo la norma NTC ISO 9001:2015.

### 3.3. Estructura Organizacional

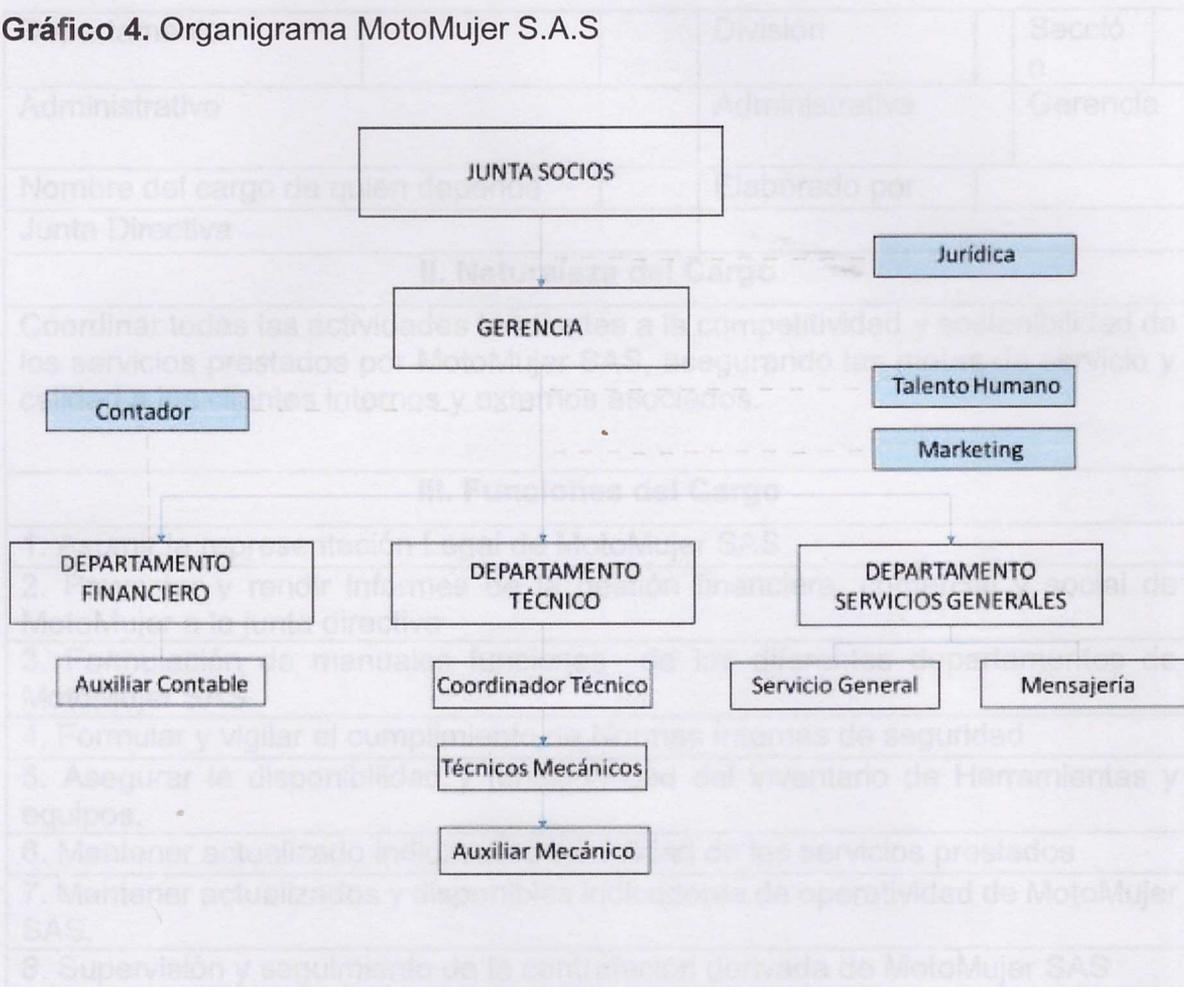
MotoMujer S.A.S tendrá la estructura organizacional que aparece en el gráfico 4 en la cual se destaca dos actores importantes la planta de personal fija en los recuadros blancos y los asesores a la empresa en los recuadros azules que complementan y perfilan el funcionamiento de MotoMujer S.A.S.

Tabla 2. Cargas

1. Identificación del cargo

| Día | Mes | Año  | Nombre del Cargo | Código |
|-----|-----|------|------------------|--------|
| 10  | 10  | 2016 | Gerente          |        |

**Gráfico 4.** Organigrama MotoMujer S.A.S



**3.4. Manual de Funciones**

MotoMujer S.A.S ha determinado para los cargos incluidos en el organigrama el siguiente manual de funciones:

**Tabla 2.** Manual de Funciones Gerencia

| Descripción de Cargos       |     |      |                  |     |        |
|-----------------------------|-----|------|------------------|-----|--------|
| I. Identificación del cargo |     |      |                  |     |        |
| Día                         | Mes | Año  | Nombre del Cargo | del | Código |
| 10                          | 10  | 2016 | Gerente          |     |        |

|   |                 |   |          |
|---|-----------------|---|----------|
| Departamento  |                 | División  | Sección  |
| Administrativo  |                 | Administrativa  | Gerencia |
| Nombre del cargo de quien depende   |                 | Elaborado por:  |          |
| Junta Directiva   |                 |   |          |
| <b>II. Naturaleza del Cargo</b>   |                 |   |          |
| <p>Coordinar todas las actividades tendientes a la competitividad y sostenibilidad de los servicios prestados por MotoMujer SAS, asegurando las metas de servicio y calidad a los clientes internos y externos asociados.</p> |                 |   |          |
| <b>III. Funciones del Cargo</b>   |                 |   |          |
| 1. Asumir la representación Legal de MotoMujer SAS  |                 |   |          |
| 2. Proyectar y rendir informes de la gestión financiera, comercial y social de MotoMujer a la junta directiva   |                 |   |          |
| 3. Formulación de manuales funciones de los diferentes departamentos de MotoMujer SAS   |                 |   |          |
| 4. Formular y vigilar el cumplimiento de Normas Internas de seguridad   |                 |   |          |
| 5. Asegurar la disponibilidad y funcionalidad del inventario de Herramientas y equipos.   |                 |   |          |
| 6. Mantener actualizado indicadores de calidad de los servicios prestados   |                 |   |          |
| 7. Mantener actualizados y disponibles indicadores de operatividad de MotoMujer SAS.  |                 |   |          |
| 8. Supervisión y seguimiento de la contratación derivada de MotoMujer SAS   |                 |   |          |
| 9. Proyección de modificaciones de la estructura organizacional de MotoMujer SAS  |                 |   |          |
| 10. Acatamiento de normas internas de comportamiento  |                 |   |          |
| 11. Todas aquellas relacionadas a la naturaleza del cargo, a la misión, visión y objetivos de MotoMujer SAS.  |                 |   |          |
| <b>IV. Especificaciones del Cargo</b>   |                 |   |          |
| <b>Factores</b>   |                 | <b>Especificaciones</b>   |          |
| <b>Conocimientos</b>  | Nivel educativo | Profesional especializado   |          |
|   | Experiencia     | Dos años  |          |
|   | Adiestramiento  | Gerencia, Gestión Talento Humano, Gestión Financiera, Gestión Comercial, Marketing, Responsabilidad ambiental, social y empresarial |          |
| <b>Habilidades</b>  | Mental          | Acatamiento de Instrucciones, capacidad diseño, seguimiento   |          |

|                               |                 |  |
|-------------------------------|-----------------|--|
|                               |                 | financieros, de procesos y manejo de personal  |
|                               | Manual          | Requerimiento de habilidad baja  |
|                               | Complejidad     | Desarrollo de actividades de baja complejidad  |
| <b>Responsabilidad</b>        | Por supervisión | Supervisa el trabajo de los departamentos MotoMujer SAS  |
|                               | Por errores     | Se requiere de atención alta, guiado bajo normas de calidad y seguridad, con altos valores éticos en el desempeño gerencial y comercial. |
|                               | Por equipos     | Equipos de mediana cuantía   |
| <b>Esfuerzo</b>               | Mental          | Alta atención mental   |
|                               | Visual          | Alta atención visual   |
|                               | Físico          | Se requiere esfuerzo bajo.   |
| <b>Condiciones de Trabajo</b> | Ambientales     | No se expone a condiciones directas  |
|                               | Riesgos         | Riesgo bajo.   |

**Tabla 3.** Manual de Funciones Coordinador Mecánico

| Descripción de Cargos  |     |      |                      |                            |  |
|--|-----|------|----------------------|----------------------------|--|
| I. Identificación del cargo  |     |      |                      |                            |  |
| Día  | Mes | Año  | Nombre del Cargo     | Código                     |  |
| 10   | 10  | 2016 | Coordinador Mecánico |                            |  |
| Departamento   |     |      | División             | Sección                    |  |
| Técnico  |     |      | Servicios            | Mantenimiento y Reparación |  |
| Nombre del cargo de quien depende  |     |      | Elaborado por:       |                            |  |
| Gerencia   |     |      |                      |                            |  |
| II. Naturaleza del Cargo   |     |      |                      |                            |  |
| Coordinar todas las actividades tendientes al servicio mecánico de MotoMujer S.A.S asegurando las metas de servicio y calidad, manteniendo información constante con el departamento administrativo y financiero |     |      |                      |                            |  |

| <b>III. Funciones del Cargo</b>   |                         |  |
|---|-------------------------|--|
| 1. Acatamiento del manual de funciones del área y del cargo                                     |                         |  |
| 1. Diseño, actualización y evaluación de procedimientos y protocolos del departamento           |                         |  |
| 2. Formulación de diagnósticos de servicio mecánico   |                         |  |
| 3. Implementación de Normas Internas de seguridad   |                         |  |
| 4. Mantenimiento de equipos y herramientas de servicio.   |                         |  |
| 5. Atención al cliente  |                         |  |
| 6. Control del inventario de Herramientas.  |                         |  |
| 7. Control de calidad de servicio   |                         |  |
| 8. Seguimiento a los registros de servicio.   |                         |  |
| 9. Seguimiento de los registros de funcionamiento y mantenimiento de equipos                    |                         |  |
| 10. Acatamiento de normas internas de comportamiento  |                         |  |
| 11. Todas aquellas relacionadas a la naturaleza del cargo y finalidad del departamento asignado |                         |  |
| <b>IV. Especificaciones del Cargo</b>   |                         |  |
| <b>Factores</b>   | <b>Especificaciones</b> |  |
| <b>Conocimientos</b>  | Nivel educativo         | Profesional -Profesional especializado   |
|   | Experiencia             | Dos años   |
|   | Adiestramiento          | Diseño y aplicación de protocolos de servicio de mantenimiento y reparación de Motocicletas, Manejo e implementación de normas de seguridad. |
| <b>Habilidades</b>  | Mental                  | Acatamiento de Instrucciones, capacidad diseño, seguimiento de procesos y manejo de personal   |
|   | Manual                  | Requerimiento de habilidad alta  |
|   | Complejidad             | Desarrollo de actividades de Media y alta complejidad  |
| <b>Responsabilidad</b>  | Por supervisión         | Supervisa el trabajo de auxiliares técnicos  |
|   | Por errores             | Se requiere de atención y cuidados altos bajo normas de seguridad, con atención a daños de magnitud alto en equipos e instrumentos.          |
|   | Por equipos             | Equipos de mediana cuantía   |
| <b>Esfuerzo</b>   | Mental                  | Alta atención mental   |
|   | Visual                  | Alta atención visual   |

|                               |             |   |
|-------------------------------|-------------|---|
|                               | Físico      | Se requiere esfuerzo medio, se manejan elementos de peso medio. |
| <b>Condiciones de Trabajo</b> | Ambientales | No se expone a condiciones directas                             |
|                               | Riesgos     | Riesgo medio-alto. Expuesto a lesiones y cortaduras.            |

**Tabla 4.** Manual de Funciones Técnico Mecánico

| Descripción de Cargos   |                 |      |                         |                            |  |
|---|-----------------|------|-------------------------|----------------------------|--|
| <b>I. Identificación del cargo</b>  |                 |      |                         |                            |  |
| Día   | Mes             | Año  | Nombre del Cargo        | Código                     |  |
| 10  | 10              | 2016 | Técnico Mecánico        |                            |  |
| Departamento  |                 |      | División                | Sección                    |  |
| Técnico   |                 |      | Servicios               | Mantenimiento y Reparación |  |
| Nombre del cargo de quien depende   |                 |      | Elaborado por:          |                            |  |
| Coordinador Mecánico  |                 |      |                         |                            |  |
| <b>II. Naturaleza del Cargo</b>   |                 |      |                         |                            |  |
| Mantener disponibilidad para el mantenimiento y reparación de motocicletas                      |                 |      |                         |                            |  |
| <b>III. Funciones del Cargo</b>   |                 |      |                         |                            |  |
| 1. Acatamiento del manual de funciones del área y cargo.  |                 |      |                         |                            |  |
| 2. Seguimiento de Normas Internas de seguridad  |                 |      |                         |                            |  |
| 3. Mantenimiento y reparación de motocicletas   |                 |      |                         |                            |  |
| 4. Mantenimiento de área de trabajo   |                 |      |                         |                            |  |
| 5. Transporte de herramientas y equipos   |                 |      |                         |                            |  |
| 6. Inventario de herramientas   |                 |      |                         |                            |  |
| 7. Registro de funcionamiento Equipos.  |                 |      |                         |                            |  |
| 8. Atención al cliente  |                 |      |                         |                            |  |
| 9. Acatamiento de normas internas de comportamiento   |                 |      |                         |                            |  |
| 10. Todas aquellas relacionadas a la naturaleza del cargo y finalidad del departamento asignado |                 |      |                         |                            |  |
| <b>IV. Especificaciones del Cargo</b>   |                 |      |                         |                            |  |
| <b>Factores</b>   |                 |      | <b>Especificaciones</b> |                            |  |
| <b>Conocimientos</b>  | Nivel educativo |      | Técnico Operativo       |                            |  |

|                               |                 |  |
|-------------------------------|-----------------|--|
|                               | Experiencia     | Un año   |
|                               | Adiestramiento  | Aplicación de protocolos de mantenimiento y reparación de Motocicletas, Manejo de normas de seguridad.                                   |
|                               |                 |  |
| <b>Habilidades</b>            | Mental          | Acatamiento de Instrucciones definidas y exactas   |
|                               | Manual          | Requerimiento de habilidad media-alta  |
|                               | Complejidad     | Desarrollo de actividades de Baja y Media complejidad  |
| <b>Responsabilidad</b>        | Por supervisión | No supervisa el trabajo de otro  |
|                               | Por errores     | Se requiere de atención y cuidados normales bajo normas de seguridad, con atención a daños de magnitud medio-alto en equipos y vehículos |
|                               | Por equipos     | Equipos y herramientas de mediana cuantía  |
| <b>Esfuerzo</b>               | Mental          | Alta atención mental   |
|                               | Visual          | Alta atención visual   |
|                               | Físico          | Se requiere esfuerzo medio alto, se manejan elementos de peso medio-alto. Adopción de posiciones incómodas eventualmente                 |
| <b>Condiciones de Trabajo</b> | Ambientales     | No se expone a condiciones directas  |
|                               | Riesgos         | Riesgo medio-alto. Expuesto a lesiones y cortaduras  |

**Tabla 5.** Manual de Funciones Auxiliar Mecánico

| Descripción de Cargos       |     |      |                   |                            |  |
|-----------------------------|-----|------|-------------------|----------------------------|--|
| I. Identificación del cargo |     |      |                   |                            |  |
| Día                         | Mes | Año  | Nombre del Cargo  | Código                     |  |
| 10                          | 10  | 2016 | Auxiliar Mecánico |                            |  |
| Departamento                |     |      | División          | Sección                    |  |
| Técnico                     |     |      | Servicios         | Mantenimiento y Reparación |  |

|   |                 |  |  |
|---|-----------------|--|--|
| Nombre del cargo de quien depende   |                 | Elaborado por:   |  |
| Coordinador Mecánico  |                 |  |  |
| <b>II. Naturaleza del Cargo</b>   |                 |  |  |
| Realizar el movimiento de repuestos y refacciones del departamento técnico de MotoMujer S.A.S con otras organizaciones. |                 |  |  |
| <b>III. Funciones del Cargo</b>   |                 |  |  |
| 1. Acatamiento de manual de funciones del área y cargo.   |                 |  |  |
| 2. Seguimiento de Normas Internas de seguridad.   |                 |  |  |
| 3. Realizar movimientos de repuestos y refacciones entre el área y otras organizaciones.                                |                 |  |  |
| 4. Atención al cliente.   |                 |  |  |
| 5. Acatamiento de normas internas de comportamiento.  |                 |  |  |
| 6. Todas aquellas relacionadas a la naturaleza del cargo y finalidad del departamento asignado.                         |                 |  |  |
| <b>IV. Especificaciones del Cargo</b>   |                 |  |  |
| <b>Factores</b>   |                 | <b>Especificaciones</b>  |  |
| <b>Conocimientos</b>  | Nivel educativo | Bachiller, Técnico operativo   |  |
|   | Experiencia     | Un año   |  |
|   | Adiestramiento  | Aplicación de normas de seguridad, atención al cliente.  |  |
| <b>Habilidades</b>  | Mental          | Acatamiento de Instrucciones definidas y exactas   |  |
|   | Manual          | Requerimiento de habilidad media.  |  |
|   | Complejidad     | Desarrollo de actividades de Baja complejidad  |  |
| <b>Responsabilidad</b>  | Por supervisión | No supervisa el trabajo de otro  |  |
|   | Por errores     | Se requiere de atención y cuidados normales bajo normas de seguridad, con atención a manejo adecuado de transporte de elementos. |  |
|   | Por equipos     | Equipos de mediana cuantía   |  |
| <b>Esfuerzo</b>   | Mental          | Alta atención mental   |  |
|   | Visual          | Alta atención visual   |  |
|   | Físico          | Se requiere esfuerzo medio-alto.   |  |
| <b>Condiciones de Trabajo</b>   | Ambientales     | Ocasionalmente se expone a condiciones directas  |  |

|  |         |                    |
|--|---------|--------------------|
|  | Riesgos | Riesgo medio-alto. |
|--|---------|--------------------|

**Tabla 6.** Manual de Funciones Auxiliar Contable

| <b>Descripción de Cargos</b>  |                 |      |                     |           |  |
|---|-----------------|------|---------------------|-----------|--|
| <b>I. Identificación del cargo</b>  |                 |      |                     |           |  |
| Día   | Mes             | Año  | Nombre del Cargo    | Código    |  |
| 10  | 10              | 2016 | Auxiliar Contable   |           |  |
| Departamento  |                 |      | División            | Sección   |  |
| Financiero  |                 |      | Contable            | Registros |  |
| Nombre del cargo de quien depende   |                 |      | Elaborado por:      |           |  |
| Gerencia  |                 |      |                     |           |  |
| <b>II. Naturaleza del Cargo</b>   |                 |      |                     |           |  |
| Mantener el registro contable actualizado y disponible de la actividad económica de MotoMujer S.A.S |                 |      |                     |           |  |
| <b>III. Funciones del Cargo</b>   |                 |      |                     |           |  |
| 1. Acatamiento del manual de funciones del área y cargo.  |                 |      |                     |           |  |
| 2. Seguimiento de Normas Internas de seguridad.   |                 |      |                     |           |  |
| 3. Llevar registro contable de ingresos - Facturación.  |                 |      |                     |           |  |
| 4. Llevar registro contable de egresos.   |                 |      |                     |           |  |
| 5. Facilitar información contable.  |                 |      |                     |           |  |
| 6. Mantener inventario actualizado de bienes MotoMujer S.A.S  |                 |      |                     |           |  |
| 7. Registro costos de mantenimiento Equipos.  |                 |      |                     |           |  |
| 8. Atención al cliente.   |                 |      |                     |           |  |
| 9. Acatamiento de normas internas de comportamiento.  |                 |      |                     |           |  |
| 10. Todas aquellas relacionadas a la naturaleza del cargo y finalidad del departamento asignado.    |                 |      |                     |           |  |
| <b>IV. Especificaciones del Cargo</b>   |                 |      |                     |           |  |
| Factores  |                 |      | Especificaciones    |           |  |
| Conocimientos   | Nivel educativo |      | Técnico profesional |           |  |

|                               |                 |   |
|-------------------------------|-----------------|---|
|                               | Experiencia     | Un año  |
|                               | Adiestramiento  | Aplicación de normas nacionales e internacionales de manejo de datos financieros, Manejo de software contable.    |
| <b>Habilidades</b>            | Mental          | Acatamiento de Instrucciones definidas y exactas  |
|                               | Manual          | Requerimiento de habilidad media.   |
|                               | Complejidad     | Desarrollo de actividades de Baja y Media complejidad   |
| <b>Responsabilidad</b>        | Por supervisión | No supervisa el trabajo de otro   |
|                               | Por errores     | Se requiere de atención y cuidados normales bajo normas de seguridad, con atención a manejo adecuado de archivos. |
|                               | Por equipos     | Equipos de mediana cuantía  |
| <b>Esfuerzo</b>               | Mental          | Alta atención mental  |
|                               | Visual          | Alta atención visual  |
|                               | Físico          | Se requiere esfuerzo bajo.  |
| <b>Condiciones de Trabajo</b> | Ambientales     | No se expone a condiciones directas   |
|                               | Riesgos         | Riesgo bajo.  |

**Tabla 7. Manual de Funciones Mensajería**

| <b>Descripción de Cargos</b>       |     |      |                  |            |  |
|------------------------------------|-----|------|------------------|------------|--|
| <b>I. Identificación del cargo</b> |     |      |                  |            |  |
| Día                                | Mes | Año  | Nombre del Cargo | Código     |  |
| 10                                 | 10  | 2016 | Servicio general |            |  |
| Departamento                       |     |      | División         | Sección    |  |
| Servicios generales                |     |      | Servicios        | Mensajería |  |
| Nombre del cargo de quien depende  |     |      | Elaborado por:   |            |  |
| Gerencia                           |     |      |                  |            |  |
| <b>II. Naturaleza del Cargo</b>    |     |      |                  |            |  |

Realizar las labores de mensajería organizacional y de apoyo de MotoMujer S.A.S.

Descripción de Cargas  
 1. Identificación del cargo

**III. Funciones del Cargo**

1. Acatamiento del manual de funciones del cargo.
2. Seguimiento de Normas Internas de seguridad.
3. Radicación de documentos.
4. Efectuar operaciones y gestiones bancarias, tales como: Depósito de cheque y efectivo, retiro de chequeras.
5. Distribuir correspondencia y diversas encomiendas dentro y fuera de la organización, utilizando los medio de transporte necesarios para entregar oportunamente y en forma segura las mismas
6. Acatamiento de normas internas de comportamiento.
7. Todas aquellas relacionadas a la naturaleza del cargo y finalidad del departamento asignado.

**IV. Especificaciones del Cargo**

| Factores                      |                 | Especificaciones  |
|-------------------------------|-----------------|---|
| <b>Conocimientos</b>          | Nivel educativo | Bachiller, técnico laboral  |
|                               | Experiencia     | Un año  |
|                               | Adiestramiento  | Servicio de mensajería, atención al cliente.  |
| <b>Habilidades</b>            | Mental          | Acatamiento de Instrucciones definidas y exactas  |
|                               | Manual          | Requerimiento de habilidad media.   |
|                               | Complejidad     | Desarrollo de actividades de Baja y Media complejidad   |
| <b>Responsabilidad</b>        | Por supervisión | No supervisa el trabajo de otro   |
|                               | Por errores     | Se requiere de atención y cuidados normales bajo normas de seguridad, con atención a manejo adecuado de archivos. |
|                               | Por equipos     | Equipos de mediana cuantía  |
| <b>Esfuerzo</b>               | Mental          | Alta atención mental  |
|                               | Visual          | Alta atención visual  |
|                               | Físico          | Se requiere esfuerzo bajo.  |
| <b>Condiciones de Trabajo</b> | Ambientales     | Se expone a condiciones directas del ambiente   |
|                               | Riesgos         | Riesgo bajo.  |

**Tabla 8. Manual de Funciones Servicios Generales**

| Descripción de Cargos  |                 |  |                         |                      |  |
|--|-----------------|--|-------------------------|----------------------|--|
| <b>I. Identificación del cargo</b>   |                 |  |                         |                      |  |
| Día  | Mes             | Año  | Nombre del Cargo        | Código               |  |
| 10   | 10              | 2016   | Servicio general        |                      |  |
| Departamento   |                 |  | División                | Sección              |  |
| Servicios generales  |                 |  | Servicios               | Limpieza y cafetería |  |
| Nombre del cargo de quien depende  |                 |  | Elaborado por:          |                      |  |
| Gerencia   |                 |  |                         |                      |  |
| <b>II. Naturaleza del Cargo</b>  |                 |  |                         |                      |  |
| Velar por la adecuada presentación de las áreas administrativa y comunes, prestación de servicios auxiliares a MotoMujer S.A.S |                 |  |                         |                      |  |
| <b>III. Funciones del Cargo</b>  |                 |  |                         |                      |  |
| 1. Acatamiento del manual de funciones del cargo.  |                 |  |                         |                      |  |
| 2. Seguimiento de Normas Internas de seguridad.  |                 |  |                         |                      |  |
| 3. Limpieza del área asignadas   |                 |  |                         |                      |  |
| 4. Preparar y suministrar bebidas a los empleados y clientes.  |                 |  |                         |                      |  |
| 5. Arreglar y mantener en buen estado y presentación la ornamentación de la organización.                                      |                 |  |                         |                      |  |
| 6. Acatamiento de normas internas de comportamiento.   |                 |  |                         |                      |  |
| 7. Todas aquellas relacionadas a la naturaleza del cargo y finalidad del departamento asignado.                                |                 |  |                         |                      |  |
| <b>IV. Especificaciones del Cargo</b>  |                 |  |                         |                      |  |
| <b>Factores</b>  |                 |  | <b>Especificaciones</b> |                      |  |
| <b>Conocimientos</b>   | Nivel educativo | Bachiller, Técnico Laboral                       |                         |                      |  |
|  | Experiencia     | Un año   |                         |                      |  |
|  | Adiestramiento  | Servicios generales, atención de público.        |                         |                      |  |
| <b>Habilidades</b>   | Mental          | Acatamiento de Instrucciones definidas y exactas |                         |                      |  |
|  | Manual          | Requeteto de habilidad media.                    |                         |                      |  |

|                               |                 |   |
|-------------------------------|-----------------|---|
|                               | Complejidad     | Desarrollo de actividades de Baja y Media complejidad   |
| <b>Responsabilidad</b>        | Por supervisión | No supervisa el trabajo de otro   |
|                               | Por errores     | Se requiere de atención y cuidados normales bajo normas de seguridad, con atención a manejo adecuado de archivos. |
|                               | Por equipos     | Equipos de baja cuantía   |
| <b>Esfuerzo</b>               | Mental          | Alta atención mental  |
|                               | Visual          | Alta atención visual  |
|                               | Físico          | Se requiere esfuerzo medio.   |
| <b>Condiciones de Trabajo</b> | Ambientales     | No se expone a condiciones directas   |
|                               | Riesgos         | Riesgo bajo.  |

### 3.5. Contratación del personal

MotoMujer S.A.S contratara su personal operativo y administrativo bajo condiciones de contrato a término indefinido. Los asesores del área administrativa, financiera, jurídica y de marketing serán contratados bajo orden de prestación de servicios.

### 3.6. Formalización del Negocio

MotoMujer se constituirá bajo el modelo de Sociedad por Acciones Simplificada, creada en la legislación colombiana por la ley 1258 de 2008, es una sociedad de capitales, de naturaleza comercial que puede constituirse mediante contrato o acto unilateral y que consta en documento privado.

El documento de constitución será objeto de autenticación de manera previa a la inscripción en el registro mercantil de la Cámara de Comercio, por quienes participen en su suscripción.

Una vez inscrita en el registro mercantil, formará una persona jurídica distinta de sus accionistas.

Para efectos tributarios, se rige por las reglas aplicables a las sociedades anónimas.

Las acciones y demás valores que emita la S.A.S no podrán inscribirse en el Registro Nacional de Valores y Emisores ni negociarse en bolsa.

Los requisitos para constituir una S.A.S. de acuerdo a la cámara y comercio de Villavicencio son:

#### 4.1. Plan de Inversión

- Nombre, documento de identidad, domicilio de los accionistas (ciudad o municipio donde residen).
- Razón social o denominación de la sociedad, seguida de las palabras "sociedad por acciones simplificada", o de las letras S.A.S.
- El domicilio principal de la sociedad y el de las distintas sucursales que se establezcan en el mismo acto de constitución.
- El término de duración, si éste no fuere indefinido. Si nada se expresa en el acto de constitución, se entenderá que la sociedad se ha constituido por término indefinido.
- Una enunciación clara y completa de las actividades principales, a menos que se exprese que la sociedad podrá realizar cualquier actividad comercial o civil, lícita. Si nada se expresa en el acto de constitución, se entenderá que la sociedad podrá realizar cualquier actividad lícita.
- El capital autorizado, suscrito y pagado, la clase, número y valor nominal de las acciones representativas del capital y la forma y términos en que éstas deberán pagarse.
- La forma de administración y el nombre, documento de identidad y las facultades de sus administradores. En todo caso, deberá designarse cuando menos un representante legal.

|                 |    |              |
|-----------------|----|--------------|
| Participaciones | \$ | 57.174.000,0 |
| SUBTOTAL        | \$ | 57.174.000,0 |
| TOTAL           | \$ | 79.359.646,0 |

Los criterios de inversión responden a la importancia que tiene cada uno de los elementos para el adecuado funcionamiento de MoloMujer S.A.S. en su parte administrativa, operativa y de respaldo instrumental.

## 4.2. Estructura de Costos Proyectado

Los costos MotoMujer S.A.S se detallan en el Anexo 4.2. Estructura de Costos Proyectado a 5 años de la siguiente manera:

### 4. COMPONENTE FINANCIERO

#### 4.1. Plan de Inversión

Para el inicio de las labores de MotoMujer S.A.S se ha estimado que los siguientes elementos son esenciales:

Tabla 9. Plan de Inversión

| ITEM            | COSTO                  | MES       |                     |
|-----------------|------------------------|-----------|---------------------|
|                 |                        | 1         |                     |
| 1               | Arriendo               | \$        | 1.500.000,0         |
| 2               | Servicios Públicos     | \$        | 600.000,0           |
| 3               | Permisos Ambientales   | \$        | 1.200.000,0         |
| 4               | Formalización          | \$        | 1.000.000,0         |
| <b>SUBTOTAL</b> |                        | <b>\$</b> | <b>4.300.000,0</b>  |
|                 |                        |           |                     |
| 5               | Nomina Administrativos | \$        | 6.256.218,0         |
| <b>SUBTOTAL</b> |                        | <b>\$</b> | <b>6.256.218,0</b>  |
|                 |                        |           |                     |
| 7               | Nomina Operativa       | \$        | 10.629.428,0        |
| <b>SUBTOTAL</b> |                        | <b>\$</b> | <b>10.629.428,0</b> |
|                 |                        |           |                     |
| 8               | Equipos y Herramientas | \$        | 57.174.000,0        |
| <b>SUBTOTAL</b> |                        | <b>\$</b> | <b>57.174.000,0</b> |
|                 |                        |           |                     |
| <b>TOTAL</b>    |                        | <b>\$</b> | <b>78.359.646,0</b> |

Los criterios de inversión responden a la importancia que tiene cada uno de los elementos para el adecuado funcionamiento de MotoMujer S.A.S, en su parte administrativa, operativa y de respaldo instrumental.

## 4.2. Estructura de Costos Proyectado

Los costos MotoMujer S.A.S se determinaron con una proyección a 5 años de la siguiente manera:

**Tabla 10.** Costos de Ventas

| DESCRIPCIÓN             | AÑO1           | AÑO2           | AÑO3           | AÑO4           | AÑO5           |
|-------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| MANO DE OBRA DIRECTA    | 132.392.000,00 | 139.011.600,00 | 145.962.180,00 | 153.260.289,00 | 160.923.303,45 |
| COSTOS IND. FABRICACIÓN | 24.876.400,00  | 25.961.400,00  | 27.100.650,00  | 28.296.862,50  | 29.552.885,63  |
| COSTO DE VENTAS         | 157.268.400,00 | 164.973.000,00 | 173.062.830,00 | 181.557.151,50 | 190.476.189,08 |

## 4.3. Presupuesto de Ventas

MotoMujer S.A.S. tiene presupuestado las ventas en 5 primeros años de operación, junto con los cálculos de precio unitario para cada uno de los periodos proyectados tal como aparece en la tabla siguiente:

**Tabla 11.** Presupuesto de Ventas

| DESCRIPCIÓN              | AÑO1        | AÑO2        | AÑO3        | AÑO4        | AÑO5        |
|--------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Servicio                 | 2184        | 2271,36     | 2362,2144   | 2457        | 2555        |
| <b>TOTAL UNIDADES</b>    | 2.184       | 2.271       | 2.362       | 2.457       | 2.555       |
| PRECIO DE VENTA UNITARIO | 154.306     | 155.640     | 156.992     | 158.363     | 159.753     |
| <b>TOTAL EN PESOS</b>    | 337.003.714 | 353.513.571 | 370.848.921 | 389.051.039 | 408.163.262 |

## 4.4. Flujo de Caja

MotoMujer de acuerdo a los ingresos y egresos de la organización proyectados se tiene el siguiente flujo de caja:

Tabla 12. Flujo de Caja **Proyectado**

| DESCRIPCIÓN                       | AÑO1                  | AÑO2                  | AÑO3                  | AÑO4                  | AÑO5                  |
|-----------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>INGRESOS</b>                   |                       |                       |                       |                       |                       |
| <b>SALDO INICIAL</b>              | 5.956.354,00          | 26.828.068,29         | 50.865.193,44         | 79.682.524,31         | 113.375.071,19        |
| <b>VENTAS</b>                     | 337.003.714,29        | 353.513.571,43        | 370.848.921,43        | 389.051.038,93        | 408.163.262,30        |
| <b>TOTAL INGRESOS</b>             | <b>342.960.068,29</b> | <b>380.341.639,71</b> | <b>421.714.114,87</b> | <b>468.733.563,24</b> | <b>521.538.333,49</b> |
| <b>EGRESOS</b>                    |                       |                       |                       |                       |                       |
| <b>MANO DE OBRA DIRECTA</b>       | 132.392.000,00        | 139.011.600,00        | 145.962.180,00        | 153.260.289,00        | 160.923.303,45        |
| <b>Servicios Generales</b>        | 9.100.000,00          | 9.555.000,00          | 10.032.750,00         | 10.534.387,50         | 11.061.106,88         |
| <b>Servicios Públicos</b>         | 3.600.000,00          | 3.780.000,00          | 3.969.000,00          | 4.167.450,00          | 4.375.822,50          |
| <b>Arrendamiento</b>              | 9.000.000,00          | 9.450.000,00          | 9.922.500,00          | 10.418.625,00         | 10.939.556,25         |
| <b>Gerente</b>                    | 32.500.000,00         | 34.125.000,00         | 35.831.250,00         | 37.622.812,50         | 39.503.953,13         |
| <b>Aux. Contable</b>              | 10.400.000,00         | 10.920.000,00         | 11.466.000,00         | 12.039.300,00         | 12.641.265,00         |
| <b>Mensajero</b>                  | 9.100.000,00          | 9.555.000,00          | 10.032.750,00         | 10.534.387,50         | 11.061.106,88         |
| <b>Servicios Públicos</b>         | 3.600.000,00          | 3.780.000,00          | 3.969.000,00          | 4.167.450,00          | 4.375.822,50          |
| <b>Arrendamiento</b>              | 9.000.000,00          | 9.450.000,00          | 9.922.500,00          | 10.418.625,00         | 10.939.556,25         |
| <b>Honorarios</b>                 | 55.000.000,00         | 57.750.000,00         | 60.637.500,00         | 63.669.375,00         | 66.852.843,75         |
| <b>Suvenires</b>                  | 3.000.000,00          | 3.150.000,00          | 3.307.500,00          | 3.472.875,00          | 3.646.518,75          |
| <b>Aplicación y Nuevos medios</b> | 2.000.000,00          | 2.100.000,00          | 2.205.000,00          | 2.315.250,00          | 2.431.012,50          |
| <b>Operación Nuevos medios</b>    | 4.000.000,00          | 4.200.000,00          | 4.410.000,00          | 4.630.500,00          | 4.862.025,00          |
| <b>IMPUESTOS</b>                  | -                     | 3.049.846,27          | 4.603.660,56          | 6.187.165,56          | 8.451.845,81          |
| <b>AMORTIZACIÓN PRESTAMO</b>      | 33.440.000,00         | 29.600.000,00         | 25.760.000,00         | 21.920.000,00         | 18.080.000,00         |
| <b>TOTAL EGRESOS</b>              | <b>316.132.000,00</b> | <b>329.476.446,27</b> | <b>342.031.590,56</b> | <b>355.358.492,06</b> | <b>370.145.738,63</b> |
| <b>SALDO FLUJO DE EFECTIVO</b>    | <b>26.828.068,29</b>  | <b>50.865.193,44</b>  | <b>79.682.524,31</b>  | <b>113.375.071,19</b> | <b>151.392.594,86</b> |

#### 4.5. Balance General

MotoMujer de acuerdo a los movimientos financieros tiene el siguiente balance general proyectado:

**Tabla 13. Balance General Proyectado**

| ACTIVOS                         | INSTAL             | AÑO1               | AÑO2               | AÑO3               | AÑO4               | AÑO5               |
|---------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| <b>CORRIENTE</b>                |                    |                    |                    |                    |                    |                    |
| CAJA - BANCOS                   | 5.956.354          | 26.828.068         | 50.865.193         | 79.682.524         | 113.375.071        | 151.392.595        |
| <b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>   | <b>5.956.354</b>   | <b>26.828.068</b>  | <b>50.865.193</b>  | <b>79.682.524</b>  | <b>113.375.071</b> | <b>151.392.595</b> |
| GASTOS PREOPERATIVOS            | 78.359.646         | 62.687.717         | 47.015.788         | 31.343.858         | 15.671.929         | 0                  |
| <b>ACTIVO FIJO</b>              |                    |                    |                    |                    |                    |                    |
| TERRENOS                        | 0                  | 0                  | 0                  | 0                  | 0                  | 0                  |
| COMPUTADORES                    | 7.800.000          | 7.800.000          | 7.800.000          | 7.800.000          | 7.800.000          | 7.800.000          |
| - DEP ACUM. COMP.               | 0                  | 2.600.000          | 5.200.000          | 7.800.000          | 7.800.000          | 7.800.000          |
| EDIFICIOS                       | 0                  | 0                  | 0                  | 0                  | 0                  | 0                  |
| -DEP. ACUM. EDIF.               | 0                  | 0                  | 0                  | 0                  | 0                  | 0                  |
| VEHICULOS                       | 0                  | 0                  | 0                  | 0                  | 0                  | 0                  |
| - DEP ACUM. VEHIC.              | 0                  | 0                  | 0                  | 0                  | 0                  | 0                  |
| MAQUINARIA Y EQUIPO             | 31.764.000         | 31.764.000         | 31.764.000         | 31.764.000         | 31.764.000         | 31.764.000         |
| - DEP ACUM. M. Y EQ.            | 0                  | 3.176.400          | 6.352.800          | 9.529.200          | 12.705.600         | 15.882.000         |
| MUEBLES Y ENSERES               | 16.120.000         | 16.120.000         | 16.120.000         | 16.120.000         | 16.120.000         | 16.120.000         |
| -DEP. ACUM. M. Y ENS.           | 0                  | 3.224.000          | 6.448.000          | 9.672.000          | 12.896.000         | 16.120.000         |
| <b>TOTAL ACTIVO FIJO</b>        | <b>134.043.646</b> | <b>109.371.317</b> | <b>84.698.988</b>  | <b>60.026.658</b>  | <b>37.954.329</b>  | <b>15.882.000</b>  |
| <b>TOTAL ACTIVO</b>             | <b>140.000.000</b> | <b>136.199.385</b> | <b>135.564.181</b> | <b>139.709.183</b> | <b>151.329.400</b> | <b>167.274.595</b> |
| <b>PASIVOS</b>                  |                    |                    |                    |                    |                    |                    |
| <b>CORRIENTE</b>                |                    |                    |                    |                    |                    |                    |
| IMPUESTOS POR PAGAR             | 0                  | 3.049.846          | 4.603.661          | 6.187.166          | 8.451.846          | 10.099.260         |
| <b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>   | <b>0</b>           | <b>3.049.846</b>   | <b>4.603.661</b>   | <b>6.187.166</b>   | <b>8.451.846</b>   | <b>10.099.260</b>  |
| <b>PASIVO LARGO PLAZO</b>       |                    |                    |                    |                    |                    |                    |
| OBLIG. FINANCIERAS              | 80.000.000         | 64.000.000         | 48.000.000         | 32.000.000         | 16.000.000         | 0                  |
| <b>TOTAL PASIVO LARGO PLAZO</b> | <b>80.000.000</b>  | <b>64.000.000</b>  | <b>48.000.000</b>  | <b>32.000.000</b>  | <b>16.000.000</b>  | <b>0</b>           |
| <b>TOTAL PASIVO</b>             | <b>80.000.000</b>  | <b>67.049.846</b>  | <b>52.603.661</b>  | <b>38.187.166</b>  | <b>24.451.846</b>  | <b>10.099.260</b>  |
| <b>PATRIMONIO</b>               |                    |                    |                    |                    |                    |                    |

|                           |             |             |             |             |             |             |
|---------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| CAPITAL                   | 60.000.000  | 60.000.000  | 60.000.000  | 60.000.000  | 60.000.000  | 60.000.000  |
| UTILIDAD DEL PERIODO      | 0           | 9.149.539   | 13.810.982  | 18.561.497  | 25.355.537  | 30.297.780  |
| UTILIDAD ACUMULADA        | 0           | 0           | 9.149.539   | 22.960.520  | 41.522.017  | 66.877.555  |
| TOTAL PATRIMONIO          | 60.000.000  | 69.149.539  | 82.960.520  | 101.522.017 | 126.877.555 | 157.175.335 |
| TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO | 140.000.000 | 136.199.385 | 135.564.181 | 139.709.183 | 151.329.400 | 167.274.595 |

#### 4.6. Estado de Resultados

El estado de resultados para MotoMujer S.A.S en los 5 años proyectados muestra que en ninguno de los periodos presenta perdidas y es capaz de solventar capital de financiamiento, así como de cubrir los impuestos aplicables a la actividad, como se aprecia en la tabla 14.

Tabla 14. Estado de Resultados Proyectados

| DESCRIPCIÓN                      | AÑO1           | AÑO2           | AÑO3           | AÑO4           | AÑO5           |
|----------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| VENTAS                           | 337.003.714,29 | 353.513.571,43 | 370.848.921,43 | 389.051.038,93 | 408.163.262,30 |
| COSTO DE VENTAS                  | 157.268.400,00 | 164.973.000,00 | 173.062.830,00 | 181.557.151,50 | 190.476.189,08 |
| UTILIDAD BRUTA EN VENTAS         | 179.735.314,29 | 188.540.571,43 | 197.786.091,43 | 207.493.887,43 | 217.687.073,23 |
| GASTOS DE ADMINISTRACIÓN         | 141.095.929,20 | 147.075.929,20 | 153.354.929,20 | 157.347.879,20 | 164.270.476,70 |
| GASTOS DE VENTAS                 | 9.000.000,00   | 9.450.000,00   | 9.922.500,00   | 10.418.625,00  | 10.939.556,25  |
| UTILIDAD O PERDIDA OPERACIONAL   | 29.639.385,09  | 32.014.642,23  | 34.508.662,23  | 39.727.383,23  | 42.477.040,28  |
| INTERESES FINANCIEROS            | 17.440.000,00  | 13.600.000,00  | 9.760.000,00   | 5.920.000,00   | 2.080.000,00   |
| UTILIDAD O PERDIDA ANTES DE IMP. | 12.199.385,09  | 18.414.642,23  | 24.748.662,23  | 33.807.383,23  | 40.397.040,28  |
| IMPUESTO DE RENTA                | 3.049.846,27   | 4.603.660,56   | 6.187.165,56   | 8.451.845,81   | 10.099.260,07  |
| UTILIDAD O PERDIDA DEL PERIODO   | 9.149.538,81   | 13.810.981,67  | 18.561.496,67  | 25.355.537,42  | 30.297.780,21  |

#### 4.7. Flujo Neto

Teniendo en cuenta la tabla 15 el flujo neto de MotoMujer S.A.S, la recuperación del capital invertido se encuentra entre el año 2 y 3 con un flujo final que supera los 282 millones de pesos.

**Tabla 15. Flujo Neto Proyectado**

| INSTALACIÓN      | AÑO 1           | AÑO 2          | AÑO 3         | AÑO 4          | AÑO 5          |
|------------------|-----------------|----------------|---------------|----------------|----------------|
| - 140.000.000,00 | -113.171.931,71 | -62.306.738,27 | 17.375.786,04 | 130.750.857,23 | 282.143.452,09 |

#### 4.8. Plan de Apalancamiento

MotoMujer S.A.S para cumplir con sus objetivos recurre a dos fuentes de financiamiento:

- Capital de los socios
- Capital Financiero.

El capital financiero asciende a 80 millones de pesos estimado a 5 años, de acuerdo a las condiciones actuales de mercado la tasa de interés anual esta alrededor de 24% efectivo anual. Teniendo en cuenta esto en la tabla 16 se proyecta la amortización anual.

#### 4.10. Análisis Financiero

**Tabla 16. Tabla de amortización financiación MotoMujer S.A.S.**

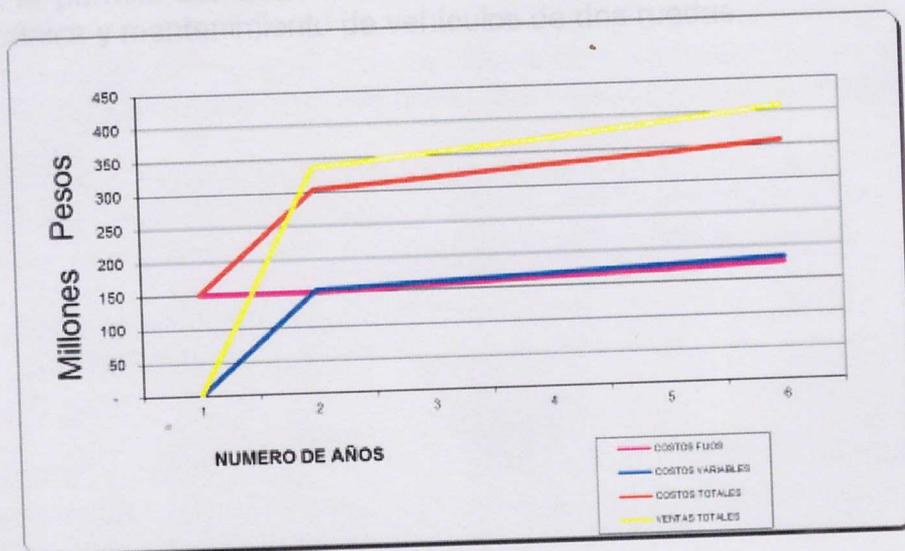
|                    | AÑO 1      | AÑO 2      | AÑO 3      | AÑO 4      | AÑO 5      | TOTAL              |
|--------------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------------|
| <b>PAGOS/AÑO</b>   | 33.440.000 | 29.600.000 | 25.760.000 | 21.920.000 | 18.080.000 | <b>128.800.000</b> |
| <b>INTERESES</b>   | 17.440.000 | 13.600.000 | 9.760.000  | 5.920.000  | 2.080.000  | <b>48.800.000</b>  |
| <b>CAPITAL</b>     | 16.000.000 | 16.000.000 | 16.000.000 | 16.000.000 | 16.000.000 | <b>80.000.000</b>  |
| <b>SALDO DEUDA</b> | 64.000.000 | 48.000.000 | 32.000.000 | 16.000.000 | -0         |                    |

Para MotoMujer S.A.S el rendimiento de su activo registra datos que parten del 8,72% y llegan alrededor 10 %, lo que indica que la empresa es capaz de pagar el capital financiero y genera ganancias adicionales en su actividad.

#### 4.9. Punto de Equilibrio

MotoMujer S.A.S, de acuerdo al gráfico 5, alcanza su punto de equilibrio entre el primer y segundo año de operación cuando la línea de ventas totales iguala a los costos totales. También se puede apreciar que los costos variables se mantienen durante el periodo proyectado muy cerca de los fijos.

Gráfico 5. Punto de Equilibrio Proyectado MotoMujer S.A.S.



#### 4.10. Análisis Financiero

MotoMujer S.A.S se presenta como una organización que cumple con indicadores financieros que satisfacen la expectativas de mercado, dado el caso de potenciales inversionistas, al manejar una tasa interna de oportunidad del 22%, con una tasa interna de retorno del 37% y cuyo valor actual está en los \$ 67.238.897 de pesos.

Por otro lado la razón corriente de MotoMujer S.A.S indica que es capaz de cumplir con sus obligaciones financieras con datos en que relacionan coeficientes que parten en el primer año en 8,80 y llegan a 14,99 al quinto año.

Para MotoMujer S.A.S el rendimiento de su activo registra datos que parten del 6,72% y llegan alrededor 18 %, lo que indica que la empresa es capaz de pagar el capital financiado y genera excedentes adicionales en su actividad.

En cuanto al endeudamiento del activo la cifra, con los recursos de la financiación, presenta para el primer año 0,49 que permite determinar que el nivel de autonomía financiera es bajo, dependiendo de los acreedores, con una limitada capacidad de endeudamiento, mientras que en 5 año de proyección con un índice de 0,06 que MotoMujer S.A.S. cuenta con un alto grado de independencia financiera y que es capaz de tomar nuevos riesgos monetarios.

No podemos quedarnos en el simple análisis financiero, MotoMujer S.A.S tiene una alta promesa de calidad de servicio, que implica atender y satisfacer a sus clientes internos y externos aplicando criterios de responsabilidad empresarial y ambiental, que le permita ser actor importante dentro del sector prestador de servicios de mecánica y mantenimiento de vehículos de dos ruedas.

la economía colombiana. Bogotá, Noviembre 04 de 2016. Consultado noviembre 20 de 2016. Disponible en <http://www.banrep.gov.co/es/informacion>.

CAMARA DE COMERCIO DE VILLAVICENCIO Programa Vigantes.ccv2014 Base de Datos de las Personas Naturales (org.jur.01) - establecimientos de comercio (org.jur.02) - personas jurídicas (org.jur.03-10) Villavicencio. COV 2016.

RIVERA Avendaño Raul. SECRETARIA DE MOVILIDAD VILLAVICENCIO Registro de Motociclistas en el Municipio de Villavicencio. Agosto 2016. Villavicencio 2016.

OSORO CASTRO-Luis, TIJERO ROMAS Camilo. Viabilidad de montaje de un centro de servicios integrados para motos en la ciudad de Villavicencio. Villavicencio, 2014, 82 p. Trabajo presentado para optar a título de Administrador de Empresas. Corporación Universitaria Minuto de Dios. Facultad de Ciencias Empresariales.

Caesar Obregón Sorza. Colombia, un país que se transporta en moto. Consultado noviembre 20 de 2016. Disponible en <http://www.elspectador.com/noticias/economia/colombia-un-pais-se-transporta-moto-articulo-553177>

Asociación Nacional de Empresarios de Colombia. Cámara de la Industria Automotriz. La industria automotriz. Consultado noviembre 23 de 2016. Disponible en <http://www.andi.com.co/cineu/Paginas/industria.aspx>

Registro Único Nacional de Tránsito. RUNT. Estadísticas. Consultado noviembre 20 de 2016. Disponible en [http://www.runt.com.co/portavitrina.php?ip\\_estadisticas.php](http://www.runt.com.co/portavitrina.php?ip_estadisticas.php)

## BIBLIOGRAFÍA

Instituto nacional de contadores públicos Colombia. Principales indicadores financieros y de gestión. Consultada en Noviembre 30 de 2016. Disponible en <http://incp.org.co/Site/2012/agenda/7-if.pdf>.

URIBE José Darío, BANCO DE LA REPUBLICA. Situación actual y perspectivas de la economía colombiana. Bogotá., Noviembre 04 de 2016. Consultada noviembre 26 de 2016. Disponible en <http://www.banrep.gov.co/es/informeinflacion>.

CÁMARA DE COMERCIO DE VILLAVICENCIO. Programa Vigentes ccv2014 Base de Datos de las Personas Naturales (org. jur.01)- establecimientos de comercio (org. jur.02)- personas jurídicas (org.jur.03-11) Villavicencio. CCV 2016.

RIVERA Avendaño Raul. SECRETARIA DE MOVILIDAD VILLAVICENCIO. Registro de Motocicletas en el Municipio de Villavicencio. Agosto 2016. Villavicencio 2016.

OSORIO CASTRO Luis; TIUZO ROJAS Camilo. Viabilidad de montaje de un centro de servicios integrados para motos en la ciudad de Villavicencio. Villavicencio, 2014, 82 p. Trabajo presentado para optar a título de Administrador de Empresas. Corporación Universitaria Minuto de Dios. Facultad de Ciencias Empresariales.

Óscar Güesguán Serpa. Colombia, un país que se transporta en moto. Consultada Noviembre 20 de 2016. Disponible en <http://www.elespectador.com/noticias/economia/colombia-un-pais-se-transporta-moto-articulo-553177>

Asociación Nacional de Empresarios de Colombia. Cámara de la Industria Automotriz. La industria automotriz. Consultada noviembre 23 de 2016. Disponible en <http://www.andi.com.co/cinau/Paginas/default.aspx>

Registro Único Nacional de Transito. RUNT. Estadísticas. Consultada noviembre 20 de 2016. Disponible en [http://www.runt.com.co/portel/libreria/php/p\\_estadisticas.php](http://www.runt.com.co/portel/libreria/php/p_estadisticas.php).

