



**TRABAJO DE GRADO PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE TECNÓLOGO
EN ADMINISTRACIÓN.**

**"ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE
SERVICIOS AUTOMOTRICES Y ASISTENCIA VEHICULAR INTEGRAL EN
LA CIUDAD DE AMBATO"**

PROPONENTE:

ALEJANDRO DAVID RAMOS DURAN

ASESOR:

MGS. OMAR VINUEZA

AMBATO – ECUADOR

OCTUBRE 2026

Declaración de autoría y cesión de derechos

Yo, Alejandro David Ramos Duran, declaro ser autor del presente trabajo de titulación: "Estudio de Factibilidad para la Creación de una Empresa de Servicios Automotrices y Asistencia Vehicular Integral en la Ciudad de Ambato"; por lo tanto, eximo expresamente al Instituto Superior Tecnológico Ecuatoriano de Productividad y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Yo, Alejandro David Ramos Duran, identificado con C.C. n.º 2200234801, autor del presente trabajo de titulación, presentado y aprobado en el año 2026 como requisito para optar al título de TECNÓLOGO SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN; autorizo al Instituto Superior Tecnológico Ecuatoriano de Productividad para que, con fines académicos, utilice esta producción intelectual, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo de titulación en la página Web del Instituto, en su Centro de Documentación y en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio el Instituto Superior Tecnológico Ecuatoriano de Productividad.

- Permita la consulta y reproducción a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato físico como digital desde CD, internet, intranet, o en cualquier formato conocido o por conocer.

Firma

Nombre:

C.C.:

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
RESUMEN EJECUTIVO	viii
INTRODUCCIÓN	x
DEFINICIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL TEMA.....	xii
OBJETIVOS.....	xvi
Objetivo General.....	xvi
Objetivos Específicos.....	xvi
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	xvii
MARCO TEÓRICO.....	xxi
Antecedentes de la Investigación	xxi
Fundamentación Teórica.....	xxii
Fundamentación Conceptual	xxviii
Fundamentación Legal.....	xxix
CAPÍTULO I. ADMINISTRACIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL NEGOCIO	1
1.1 Giro del Negocio.....	1
1.1.1 Análisis del Sector de Actividad Económica	2
1.1.2 Análisis del Sector Empresarial	3
1.1.3 Identificación de la Oportunidad de Negocio	4

1.1.4 Modelo de Negocio	4
1.2 Gestión y Organización Empresarial	6
1.2.1 Nombre o Razón Social	6
1.2.2 Forma Jurídica de la Empresa	6
1.2.3 Descripción del Equipo Emprendedor y Directivo	7
1.2.4 Impuestos, Permisos y Licencias.....	7
1.2.5 Organigrama Funcional	8
1.2.6 Perfiles de Puestos de Trabajo	8
1.3 Orientación Estratégica del Negocio.....	9
1.3.1 Misión	9
1.3.2 Visión.....	9
1.3.3 Valores Corporativos	9
1.3.4 Políticas Generales	9
1.3.5 Análisis FODA.....	10
1.3.6 Estrategias de Desarrollo del Negocio.....	10
1.3.7 Objetivos Estratégicos del Negocio.....	11
1.3.8 Alianzas Estratégicas	11
CAPÍTULO II. ANÁLISIS DEL MERCADO	12
2.1 Análisis de la Demanda.....	12
2.2 Tamaño de la Muestra.....	13
2.3 Análisis de la Encuesta Aplicada.....	13
2.4 Análisis de la Oferta (Competencia).....	15

2.4.1 Perfil del Comprador (Buyer Persona)	16
2.5 Plan de Marketing	19
2.5.1 Producto o Servicio	19
2.5.2 Precio	20
2.5.3 Plan de Promoción.....	20
2.5.4 Plaza.....	21
a) Canales de Comercialización y Distribución	21
2.5.5 Posibilidades del Negocio desde el Punto de Vista del Mercado	21
2.5.6 Ventaja Competitiva	22
CAPÍTULO III. ASPECTOS TÉCNICOS DEL NEGOCIO	22
3.1 Procesos de Producción/Servicios y Control de Calidad	22
3.1.1 Descripción del Proceso de Prestación de Servicio.....	22
3.1.2 Proceso General de Atención del Servicio.....	23
3.1.3 Diagrama de Flujo del Servicio.....	25
3.1.4 Materias Primas, Insumos y Equipos Utilizados.....	25
3.1.5 Proveedores	26
3.1.6 Control de Calidad del Servicio	26
3.1.7 Características de Calidad del Servicio	27
3.1.8 Actividades de Control de Calidad.....	27
3.1.9 Indicadores de Control de Calidad	28
3.1.10 Mejora Continua.....	29
3.2 Determinación de la Capacidad Instalada del Negocio.....	29

3.2.1 Capacidad Instalada	29
3.2.2 Método para Determinar la Capacidad Instalada	29
3.2.3 Cálculo de la Capacidad Diaria	30
3.2.4 Capacidad Instalada Mensual	30
3.2.5 Capacidad Instalada Anual.....	31
3.2.6 Capacidad Utilizada.....	31
3.2.7 Factores que Limitan la Capacidad del Negocio.....	31
3.2.8 Tamaño del Negocio.....	31
3.2.9 Proyección de Crecimiento de la Capacidad.....	32
3.3 Diseño de las Instalaciones.....	32
3.3.1 Descripción de las Instalaciones.....	32
3.3.2 Distribución de Áreas	32
3.3.3 Distribución Física de las Instalaciones.....	35
3.3.4 Características Técnicas de las Instalaciones	36
3.3.5 Justificación Técnica del Diseño	36
3.4 Análisis y Calificación de Proveedores.....	36
3.4.1 Importancia de la Selección de Proveedores.....	36
3.4.2 Tipos de Proveedores.....	37
3.4.3 Parámetros Técnicos de Calificación	37
3.4.4 Matriz de Calificación de Proveedores.....	38
3.4.5 Políticas para la Selección de Proveedores	38
3.5 Normas Legales Aplicables	38

3.5.1 Normas de Seguridad y Salud Ocupacional.....	38
3.5.2 Normas de Higiene.....	39
3.5.3 Normativa Ambiental.....	39
3.6 Ubicación del Negocio.....	40
3.6.1 Macrolocalización.....	40
3.6.2 Microlocalización.....	41
3.7 Matriz de Impacto y Mitigación.....	42
3.7.1 Plan de Mitigación.....	43
CAPÍTULO IV. ESTUDIO ECONÓMICO Y EVALUACIÓN FINANCIERA	43
4.1 Estructuración Económica del Negocio.....	43
4.1.1 Plan de Inversiones.....	43
4.1.2 Fuentes de Financiamiento.....	44
4.1.3 Presupuesto de Ingresos.....	44
4.1.4 Presupuesto de Costos.....	45
4.1.5 Presupuesto de Gastos.....	45
4.1.6 Estado de Pérdidas y Ganancias Proyectado.....	46
4.1.7 Punto de Equilibrio.....	46
4.1.8 Flujo de Caja.....	47
4.1.9 Balance General Proyectado.....	47
4.2 Evaluación Financiera del Negocio.....	48
4.2.1 TMAR.....	48
4.2.2 VAN.....	48

4.2.3 TIR.....	48
4.2.4 ROE	48
4.2.5 ROA.....	48
4.2.6 Período de Recuperación de la Inversión	49
4.2.7 Análisis Beneficio/Costo	49
4.3 Plan de Contingencia y Salida	49
4.3.1 Plan de Salida del Negocio	50
4.4 Cronograma para la Ejecución del Proyecto	51
CONCLUSIONES	52
RECOMENDACIONES	55
REFERENCIAS	56
ANEXOS.....	58
Anexo A. Encuesta Aplicada.....	58

I.- RESUMEN EJECUTIVO

FACTIBILIDAD PARA CREAR UNA EMPRESA AUTOMOTRIZ

La presente investigación tiene como finalidad determinar la factibilidad para la creación de una empresa de servicios automotrices orientada a brindar asistencia y rescate vehicular integral, auxilio mecánico básico y atención de emergencias automotrices las 24 horas del día en la ciudad de Ambato. El estudio surge como respuesta a la creciente demanda de servicios especializados que garanticen seguridad, confiabilidad y disponibilidad inmediata para los propietarios de vehículos particulares y comerciales.

El objetivo principal consiste en evaluar la viabilidad comercial, técnica, administrativa, legal y financiera de la implementación de una empresa automotriz, identificando las oportunidades de mercado, las necesidades de los clientes potenciales y los recursos requeridos para su puesta en marcha. Para ello, se desarrolló una investigación de carácter descriptivo y analítico, apoyada en fuentes primarias y secundarias de información. Asimismo, se emplearon herramientas de investigación de mercado, análisis financiero y evaluación de proyectos de inversión.

En el estudio de mercado se identificó una demanda creciente de servicios automotrices debido al incremento del parque automotor y a la necesidad de contar con soluciones rápidas y eficientes ante fallas mecánicas, emergencias vehiculares y asistencia en carretera. Los resultados obtenidos evidencian una aceptación favorable del servicio, pues el 90 % de los encuestados manifestó que lo utilizaría, destacando factores como la rapidez de atención, la calidad del servicio, la disponibilidad las 24 horas y la confianza generada en los clientes.

En el análisis técnico se determinaron los requerimientos de infraestructura, equipos, herramientas especializadas, recursos tecnológicos y talento humano necesarios para el funcionamiento adecuado de la empresa. De igual manera, se estableció una estructura organizacional que permita una gestión eficiente de las operaciones y una adecuada atención al cliente.

Por su parte, la evaluación financiera contempló la inversión inicial, costos operativos, proyecciones de ingresos y estados financieros proyectados. Los indicadores financieros

utilizados, tales como el Valor Actual Neto (VAN), la Tasa Interna de Retorno (TIR) y el período de recuperación de la inversión, reflejan resultados favorables (VAN de USD 431.926,05; TIR de 220,54 %; recuperación de la inversión en aproximadamente seis meses), evidenciando la rentabilidad y sostenibilidad económica del proyecto en el largo plazo.

Finalmente, se concluye que la creación de una empresa automotriz es técnica, comercial, legal y financieramente factible, constituyéndose en una alternativa viable de emprendimiento y generación de empleo. La implementación del proyecto contribuirá al fortalecimiento del sector automotriz, mejorará la disponibilidad de servicios especializados para los usuarios y permitirá satisfacer una necesidad creciente dentro del mercado.

Palabras clave: factibilidad, empresa automotriz, estudio de mercado, evaluación financiera, emprendimiento, asistencia vehicular, rentabilidad.

II.- INTRODUCCIÓN

El sector automotriz constituye uno de los pilares fundamentales para el desarrollo económico y social de cualquier país, debido a su estrecha relación con la movilidad, el transporte de bienes y personas, y el crecimiento de actividades comerciales e industriales. En las últimas décadas, el incremento del parque automotor ha generado una creciente demanda de servicios especializados relacionados con el mantenimiento preventivo, reparación mecánica, asistencia vehicular, diagnóstico técnico y atención de emergencias en carretera.

En este contexto, la creación de empresas dedicadas a la prestación de servicios automotrices representa una oportunidad de negocio significativa, especialmente en aquellas zonas donde los usuarios requieren soluciones rápidas, eficientes y confiables para atender las necesidades derivadas del uso cotidiano de sus vehículos. Sin embargo, antes de realizar una inversión de esta naturaleza, es indispensable efectuar un análisis integral que permita determinar la viabilidad y sostenibilidad del proyecto.

La presente investigación se enfoca en el estudio de factibilidad para la creación de una empresa automotriz, con el propósito de evaluar las condiciones del mercado, los requerimientos técnicos, los aspectos administrativos y legales, así como la rentabilidad financiera de una organización dedicada a ofrecer servicios automotrices integrales. El estudio pretende proporcionar información objetiva que facilite la toma de decisiones respecto a la implementación del proyecto y reduzca los riesgos asociados a la inversión.

La importancia de esta investigación radica en que permitirá identificar las necesidades actuales de los potenciales clientes, analizar el comportamiento de la competencia y establecer estrategias que contribuyan al posicionamiento de la empresa dentro del mercado automotriz. Asimismo, el proyecto busca generar una propuesta empresarial capaz de ofrecer servicios de calidad, fortaleciendo la confianza de los usuarios y aportando al desarrollo económico local mediante la generación de empleo y la dinamización de actividades comerciales relacionadas con el sector.

Para el desarrollo de esta investigación se empleó una metodología de enfoque mixto, combinando técnicas cuantitativas y cualitativas que permitan recopilar, analizar e interpretar información relevante sobre la factibilidad del proyecto. A través de encuestas, observación directa, análisis documental y herramientas de evaluación financiera, se determinó el nivel de aceptación del mercado y la rentabilidad esperada de la empresa.

El presente trabajo de titulación está estructurado en cuatro capítulos. El primer capítulo aborda la administración y planificación del negocio, que comprende el giro del negocio, la organización empresarial y la orientación estratégica. El segundo capítulo desarrolla el análisis del mercado, con el estudio de la demanda, la encuesta aplicada, la oferta, el perfil del comprador y el plan de marketing. El tercer capítulo presenta los aspectos técnicos del negocio: procesos y control de calidad, capacidad instalada, diseño de las instalaciones, proveedores, normativa aplicable, localización e impactos. El cuarto capítulo expone el estudio económico y la evaluación financiera, junto con el plan de contingencia y el cronograma de ejecución. Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones del estudio.

Por lo tanto, esta investigación busca demostrar si la creación de una empresa automotriz constituye una alternativa viable y rentable, capaz de satisfacer las necesidades del mercado objetivo y contribuir al fortalecimiento del sector automotor mediante la prestación de servicios especializados, eficientes e innovadores.

III.- DEFINICIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

Definición del Tema

La presente investigación se orienta al desarrollo de un Estudio de Factibilidad para la Creación de la Empresa LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7, dedicada a brindar servicios de asistencia vehicular, rescate automotriz, auxilio mecánico básico, cambio de neumáticos, paso de corriente, suministro de combustible de emergencia, apertura de vehículos y traslado mediante grúa, con atención permanente las 24 horas del día y los 7 días de la semana.

La propuesta surge ante la necesidad de contar con servicios de auxilio vehicular oportunos, confiables y eficientes que permitan atender emergencias automotrices de conductores particulares, empresas y organizaciones que dependen de la movilidad para el desarrollo de sus actividades cotidianas.

El estudio analiza la viabilidad comercial, técnica, administrativa, legal y financiera del proyecto, permitiendo determinar si la creación de LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7 constituye una alternativa empresarial sostenible y rentable dentro del mercado de servicios automotrices.

Asimismo, la investigación busca establecer estrategias que posibiliten el posicionamiento de la empresa como una organización líder en asistencia vehicular, caracterizada por la rapidez de respuesta, calidad de servicio, innovación tecnológica y atención personalizada al cliente.

Justificación del Tema

Justificación Social

La movilidad vehicular se ha convertido en una necesidad fundamental para las actividades personales, productivas y comerciales de la población. Sin embargo, las fallas mecánicas inesperadas, accidentes menores, problemas eléctricos, pinchazos de neumáticos y otras emergencias vehiculares continúan representando una dificultad para los conductores.

La creación de LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7 permitirá ofrecer soluciones inmediatas a estas problemáticas, contribuyendo a mejorar la seguridad vial, reducir los tiempos de espera y brindar tranquilidad a los usuarios mediante un servicio especializado y disponible en cualquier momento.

Además, el proyecto generará nuevas plazas de empleo directo e indirecto, favoreciendo el desarrollo socioeconómico de la localidad y aportando al crecimiento del sector automotriz.

Justificación Económica

Desde la perspectiva económica, el proyecto representa una oportunidad de inversión debido al crecimiento constante del parque automotor y al aumento de la demanda de servicios de asistencia vehicular.

La investigación permitirá determinar la rentabilidad del proyecto mediante el análisis de costos, gastos operativos, ingresos proyectados, punto de equilibrio, Valor Actual Neto (VAN), Tasa Interna de Retorno (TIR) y período de recuperación de la inversión.

La implementación de la empresa contribuirá además a la dinamización económica local a través de la contratación de personal técnico especializado, adquisición de herramientas, compra de insumos y establecimiento de relaciones comerciales con proveedores del sector automotriz.

Justificación Técnica

El estudio permitirá identificar los recursos tecnológicos, equipos, herramientas y procesos operativos necesarios para brindar servicios de rescate automotriz con altos estándares de calidad.

Asimismo, se analizarán los requerimientos de infraestructura, sistemas de comunicación, geolocalización vehicular y gestión operativa que permitan optimizar los tiempos de respuesta y garantizar una atención eficiente a los clientes.

La investigación proporcionará información técnica fundamental para el correcto diseño y funcionamiento de la empresa.

Justificación Académica

La investigación permitirá aplicar conocimientos relacionados con administración de empresas, formulación y evaluación de proyectos, gestión financiera, marketing, logística, operaciones e investigación científica.

Desde el ámbito académico, el estudio constituirá una referencia para futuras investigaciones vinculadas al sector automotriz, el emprendimiento y la gestión empresarial, fortaleciendo el aporte científico y práctico del trabajo de titulación.

Además, contribuirá al desarrollo de competencias investigativas mediante la aplicación de metodologías científicas para el análisis y evaluación de la viabilidad empresarial.

Justificación Práctica

La elaboración del estudio de factibilidad permitirá contar con una guía integral para la implementación real de la empresa LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7.

Los resultados obtenidos facilitarán la toma de decisiones estratégicas relacionadas con inversión, organización administrativa, operaciones, comercialización y posicionamiento empresarial, disminuyendo los riesgos inherentes a la creación de un nuevo negocio.

De igual manera, el estudio proporcionará herramientas para garantizar la sostenibilidad y competitividad de la empresa en el largo plazo.

Justificación General

La realización del estudio de factibilidad para la creación de LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7 se justifica por la necesidad de evaluar integralmente las condiciones necesarias para establecer una empresa especializada en servicios de asistencia y rescate vehicular. La investigación permitirá determinar su viabilidad comercial, técnica, legal y financiera, contribuyendo a la generación de empleo, al fortalecimiento del sector automotriz y a la satisfacción de las necesidades de movilidad y seguridad de los conductores.

En consecuencia, el proyecto representa una alternativa empresarial innovadora, sostenible y con potencial de crecimiento, capaz de generar beneficios tanto para los inversionistas como para la comunidad en general.

IV.- OBJETIVO GENERAL

Evaluar la factibilidad para la creación de la empresa LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7, dedicada a la prestación de servicios de asistencia y rescate vehicular, a través del análisis de los aspectos comerciales, técnicos, administrativos, legales y financieros, con el propósito de determinar la viabilidad de su implementación y permanencia en el mercado automotriz de la ciudad de Ambato.

V.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Realizar un estudio de mercado que permita determinar la demanda, la oferta y el nivel de aceptación de los servicios de asistencia y rescate vehicular en la ciudad de Ambato.

Desarrollar un estudio técnico que defina los procesos, la capacidad instalada, la localización y los recursos necesarios para la operación de la empresa.

Diseñar la estructura administrativa y legal de la empresa, incluidos su forma jurídica, organigrama, perfiles de puestos y requisitos de funcionamiento.

Elaborar el estudio económico y financiero mediante la proyección de inversiones, ingresos, costos y gastos, y el cálculo de indicadores como el VAN, la TIR y el período de recuperación.

Determinar la viabilidad integral del proyecto a partir de los resultados de los estudios de mercado, técnico, administrativo, legal y financiero.

VI.- METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se desarrolló mediante una metodología científica que permitió analizar de forma integral la factibilidad para la creación de la empresa LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7, dedicada a la prestación de servicios de asistencia y rescate vehicular. La aplicación de métodos, técnicas e instrumentos de investigación facilitó la obtención de información confiable para la toma de decisiones respecto a la viabilidad del proyecto.

Enfoque de la Investigación

La investigación tuvo un enfoque mixto, debido a que combinó métodos cuantitativos y cualitativos (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

El enfoque cuantitativo permitió recopilar información estadística a través de encuestas aplicadas a propietarios de vehículos y potenciales clientes, con el propósito de medir la aceptación del servicio, la frecuencia de uso y las preferencias del mercado.

Por otra parte, el enfoque cualitativo facilitó el análisis de aspectos relacionados con las necesidades de los usuarios, la percepción de los servicios automotrices y las características de la competencia existente en el mercado.

Tipo de Investigación

Investigación Descriptiva

La investigación fue de tipo descriptivo porque permitió caracterizar la situación actual del mercado automotriz, identificar las necesidades de los conductores y describir los factores que influyen en la demanda de servicios de asistencia y rescate vehicular.

Investigación de Campo

Se utilizó la investigación de campo mediante la recopilación directa de información proveniente de los potenciales clientes, a través de encuestas, entrevistas y observación, obteniendo datos reales sobre las necesidades y expectativas del mercado objetivo.

Investigación Documental o Bibliográfica

Se recurrió a fuentes bibliográficas, artículos científicos, libros, tesis, normativas legales y documentos relacionados con la administración de empresas, estudios de factibilidad, emprendimiento y gestión automotriz, con el propósito de fundamentar teóricamente la investigación.

Métodos de Investigación

Método Analítico

Permitió descomponer el problema de investigación en sus diferentes componentes para estudiar cada uno de los factores que intervienen en la creación de la empresa, tales como mercado, recursos técnicos, estructura organizacional y viabilidad financiera.

Método Sintético

Facilitó la integración de los resultados obtenidos en cada etapa del estudio para formular conclusiones sobre la factibilidad general del proyecto.

Método Inductivo

Permitió partir de observaciones particulares obtenidas de los potenciales clientes para llegar a conclusiones generales sobre las condiciones del mercado y la aceptación de los servicios propuestos.

Método Deductivo

Se empleó para analizar conceptos, teorías y principios relacionados con la formulación y evaluación de proyectos, aplicándolos al caso específico de LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7.

Técnicas de Investigación

Encuesta

La encuesta se aplicó a propietarios de vehículos de la ciudad de Ambato con el fin de obtener información sobre:

Uso de servicios de asistencia vehicular.

Frecuencia de fallas mecánicas.

Necesidad de servicios de rescate automotriz.

Nivel de aceptación del proyecto.

Precio que estarían dispuestos a pagar.

Entrevista

Se realizaron entrevistas a profesionales del sector automotriz y expertos en administración de empresas para conocer criterios técnicos y operativos relacionados con la implementación del proyecto.

Observación Directa

Se utilizó para analizar la situación actual de los establecimientos que ofrecen servicios similares, evaluando aspectos relacionados con atención al cliente, infraestructura, equipamiento y cobertura del servicio.

Instrumentos de Investigación

Para la recolección de datos se utilizaron los siguientes instrumentos:

1. Cuestionario estructurado para encuestas.
2. Guía de entrevista.
3. Ficha de observación.
4. Registro documental.
5. Matriz de análisis financiero.

Población y Muestra

La población estuvo conformada por los propietarios de vehículos particulares y comerciales de la ciudad de Ambato, quienes constituyen el mercado potencial para los servicios ofrecidos por LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7.

La muestra se determinó mediante la fórmula estadística para poblaciones infinitas, considerando un nivel de confianza del 95 % y un margen de error del 5 %, garantizando la representatividad de los resultados obtenidos.

Procesamiento y Análisis de la Información

Los datos recopilados mediante las encuestas fueron tabulados y procesados utilizando herramientas estadísticas, permitiendo la elaboración de tablas, gráficos e indicadores que faciliten su interpretación.

Posteriormente, la información obtenida fue utilizada para desarrollar:

1. Estudio de mercado.
2. Estudio técnico.
3. Estudio administrativo.
4. Estudio legal.
5. Estudio financiero.

Finalmente, los resultados permitieron determinar la factibilidad para la creación de LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7, estableciendo si el proyecto es viable desde el punto de vista comercial, técnico, administrativo y financiero.

Resultado esperado de la metodología: obtener información suficiente y confiable para demostrar la viabilidad de implementar una empresa de asistencia y rescate vehicular 24/7 en la ciudad de Ambato, satisfaciendo las necesidades del mercado y garantizando la rentabilidad del proyecto.

VII.- MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Investigación

El crecimiento constante del parque automotor a nivel nacional e internacional ha generado una mayor demanda de servicios especializados de asistencia y rescate vehicular. En la actualidad, los conductores requieren soluciones inmediatas ante situaciones de emergencia como desperfectos mecánicos, fallas eléctricas, accidentes menores, falta de combustible o problemas relacionados con neumáticos.

Diversos estudios relacionados con la creación de empresas de servicios automotrices han demostrado que la implementación de negocios orientados a la asistencia vehicular constituye una alternativa rentable, debido a la necesidad permanente de movilidad y a la creciente dependencia de los vehículos para actividades personales, comerciales e industriales.

En este contexto, la creación de LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7 surge como una propuesta destinada a satisfacer las necesidades de los conductores mediante la prestación de servicios especializados de auxilio mecánico y rescate vehicular, garantizando atención rápida, eficiente y segura.

Fundamentación Teórica

Empresa

Una empresa es una organización económica y social conformada por recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros, cuyo objetivo principal es producir bienes o prestar servicios que satisfagan las necesidades de la sociedad, obteniendo beneficios económicos a través de su actividad comercial (Chiavenato, 2019).

Las empresas desempeñan un papel fundamental en el desarrollo económico al generar empleo, fomentar la inversión y contribuir al crecimiento productivo de una región o país (Robbins y Coulter, 2022).

Emprendimiento Empresarial

El emprendimiento es el proceso mediante el cual una persona o grupo de personas identifica una oportunidad de negocio y organiza los recursos necesarios para transformarla en una actividad económica sostenible (Longenecker et al., 2017).

La creación de una empresa implica asumir riesgos, desarrollar estrategias competitivas e implementar procesos de innovación capaces de generar valor para los clientes y rentabilidad para los inversionistas.

En el caso de LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7, el emprendimiento se fundamenta en la oportunidad de satisfacer una necesidad creciente relacionada con la asistencia y rescate vehicular.

Estudio de Factibilidad

El estudio de factibilidad constituye un conjunto de análisis que permiten determinar la viabilidad de un proyecto antes de su ejecución (Sapag Chain et al., 2014).

Su finalidad es evaluar si una determinada idea de negocio posee las condiciones necesarias para convertirse en una inversión rentable y sostenible (Westwood, 2019).

Un estudio de factibilidad generalmente comprende:

Estudio de mercado.

Estudio técnico.

Estudio administrativo.

Estudio legal.

Estudio financiero.

La evaluación integral de estos aspectos permitirá determinar la conveniencia de implementar la empresa propuesta.

Estudio de Mercado

El estudio de mercado es una herramienta que permite recopilar, analizar e interpretar información relacionada con clientes potenciales, competencia, oferta, demanda y precios (Kotler y Armstrong, 2021).

Su objetivo es determinar la aceptación que tendría un producto o servicio dentro del mercado objetivo.

Para la presente investigación, el estudio de mercado permitirá identificar:

Demanda potencial de servicios de rescate vehicular.

Necesidades de los conductores.

Cobertura de la competencia.

Frecuencia de utilización del servicio.

Capacidad de pago de los clientes.

Oferta

La oferta representa la cantidad de bienes o servicios que las empresas ponen a disposición del mercado para satisfacer las necesidades de los consumidores (Sapag Chain et al., 2014).

En el sector automotriz, la oferta está constituida por talleres mecánicos, servicios de grúas, asistencia vial y demás organizaciones dedicadas a brindar soluciones relacionadas con vehículos.

El análisis de la oferta permitirá evaluar el nivel de competencia existente y establecer estrategias de diferenciación.

Demanda

La demanda es la cantidad de bienes o servicios que los consumidores están dispuestos a adquirir en un determinado período y bajo ciertas condiciones económicas (Sapag Chain et al., 2014).

Para la creación de LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7, resulta indispensable conocer la demanda potencial del servicio con el fin de establecer la capacidad operativa requerida y proyectar los ingresos futuros.

Servicio de Asistencia Vehicular

La asistencia vehicular es un servicio especializado orientado a brindar apoyo inmediato a los conductores cuando presentan inconvenientes mecánicos, eléctricos o de movilidad.

Entre los principales servicios de asistencia vehicular se encuentran:

Cambio de neumáticos.

Paso de corriente.

Suministro de combustible.

Apertura de vehículos.

Remolque y traslado mediante grúa.

Auxilio mecánico básico.

Rescate vehicular.

Estos servicios contribuyen a garantizar la seguridad y continuidad de la movilidad de los usuarios.

Rescate Automotriz

El rescate automotriz comprende el conjunto de acciones orientadas a brindar ayuda inmediata a vehículos que presentan fallas o situaciones que impiden su normal funcionamiento.

La finalidad principal del rescate vehicular es minimizar riesgos, reducir tiempos de espera y facilitar la solución del problema de manera rápida y eficiente.

La disponibilidad permanente de este servicio representa una importante ventaja competitiva para las empresas que operan en este sector.

Calidad del Servicio

La calidad del servicio se define como el grado de satisfacción que percibe un cliente después de recibir un servicio (Evans y Lindsay, 2020).

En empresas de asistencia vehicular, la calidad está determinada por elementos como:

Rapidez de respuesta.

Atención al cliente.

Profesionalismo del personal.

Eficiencia operativa.

Seguridad en el servicio.

Disponibilidad permanente.

Mantener altos estándares de calidad permite generar fidelización y posicionamiento empresarial.

Ventaja Competitiva

La ventaja competitiva es cualquier característica que permite a una empresa diferenciarse de sus competidores y obtener una posición favorable en el mercado (David y David, 2017).

Las ventajas competitivas de LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7 podrían estar relacionadas con:

Atención 24 horas.

Respuesta inmediata.

Personal capacitado.

Cobertura estratégica.

Uso de tecnología de geolocalización.

Atención personalizada.

Estudio Técnico

El estudio técnico permite determinar la infraestructura, equipos, personal y recursos necesarios para el funcionamiento adecuado de la empresa (Sapag Chain et al., 2014).

Dentro de este estudio se analizan aspectos como:

Localización del proyecto.

Tamaño de la empresa.

Equipamiento.

Vehículos de asistencia.

Herramientas especializadas.

Recursos tecnológicos.

Su propósito es garantizar la eficiencia operativa del negocio (Slack et al., 2020).

Estudio Administrativo

El estudio administrativo determina la estructura organizacional necesaria para la gestión de la empresa (Münch, 2020).

Incluye:

Organigrama.

Manual de funciones.

Procesos administrativos.

Gestión del talento humano.

Políticas empresariales.

Una adecuada administración permite coordinar eficientemente todas las actividades de la organización (Robbins y Coulter, 2022).

Estudio Financiero

El estudio financiero evalúa la rentabilidad económica del proyecto mediante el análisis de costos, inversiones, ingresos y utilidades proyectadas (Gitman y Zutter, 2016).

Entre los principales indicadores financieros se encuentran:

Valor Actual Neto (VAN)

Es la diferencia entre el valor actual de los ingresos futuros y la inversión inicial. Un VAN positivo indica que el proyecto es rentable (Ross et al., 2019).

Tasa Interna de Retorno (TIR)

Representa la rentabilidad estimada del proyecto. Si la TIR es superior al costo de capital, la inversión es considerada viable (Van Horne y Wachowicz, 2018).

Período de Recuperación de la Inversión

Mide el tiempo necesario para recuperar el capital invertido en el proyecto (Gitman y Zutter, 2016).

Fundamentación Conceptual

Asistencia Vehicular

Servicio destinado a brindar apoyo técnico y operativo a conductores que enfrentan emergencias relacionadas con sus vehículos.

Auxilio Mecánico

Atención inmediata destinada a solucionar fallas menores que impiden el desplazamiento del vehículo.

Rescate Vehicular

Procedimiento mediante el cual se brinda asistencia especializada a vehículos inmovilizados por desperfectos mecánicos o incidentes en carretera.

Cliente

Persona natural o jurídica que adquiere o utiliza los servicios ofertados por una empresa.

Rentabilidad

Capacidad que tiene una inversión para generar beneficios económicos.

Mercado Objetivo

Grupo específico de consumidores al que se dirige una empresa para comercializar sus productos o servicios.

Fundamentación Legal

La creación de LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7 deberá cumplir con la normativa legal vigente en Ecuador, considerando aspectos relacionados con:

Constitución de la República del Ecuador (Asamblea Constituyente, 2008).

Ley de Compañías (Congreso Nacional del Ecuador, 1999).

Ley de Régimen Tributario Interno (Congreso Nacional del Ecuador, 2004).

Código del Trabajo (Congreso Nacional del Ecuador, 2005).

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (Congreso Nacional del Ecuador, 2000).

Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (Asamblea Nacional del Ecuador, 2010).

Normativas municipales para el funcionamiento de establecimientos comerciales.

Permisos de funcionamiento y patentes municipales.

El cumplimiento de estas disposiciones garantizará el funcionamiento legal de la empresa y la protección de los derechos de los clientes y trabajadores.

CAPÍTULO I

ADMINISTRACIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL NEGOCIO

1.1 Giro del Negocio

LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7 es una empresa de servicios dedicada al sector automotriz, cuyo giro de negocio se orienta a la prestación de asistencia y rescate vehicular de manera oportuna, eficiente y segura, disponible las veinticuatro horas del día y los siete días de la semana.

La empresa tendrá como finalidad brindar soluciones inmediatas a conductores que presenten inconvenientes mecánicos, eléctricos o incidentes menores que impidan la normal circulación de sus vehículos. Para ello, ofrecerá un conjunto de servicios especializados enfocados en garantizar la movilidad y seguridad de los usuarios.

Entre los principales servicios que conforman el giro del negocio se encuentran:

Asistencia vehicular en carretera.

Rescate automotriz de emergencia.

Servicio de grúa y remolque.

Cambio de neumáticos.

Paso de corriente para baterías descargadas.

Suministro de combustible de emergencia.

Apertura de vehículos por extravío de llaves.

Auxilio mecánico básico.

Traslado de vehículos a talleres especializados.

Atención a flotas empresariales y vehículos particulares.

La actividad económica de la empresa se enmarca dentro del sector terciario o de servicios, debido a que se enfoca en satisfacer las necesidades de movilidad de los usuarios mediante la prestación de asistencia técnica especializada. Su propuesta de valor se fundamenta en la

rapidez de respuesta, disponibilidad permanente, atención personalizada y uso de herramientas tecnológicas que permitan optimizar la localización y atención de las emergencias reportadas.

Asimismo, LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7 buscará posicionarse como una empresa líder en asistencia vehicular dentro de la ciudad de Ambato y la provincia de Tungurahua, ofreciendo soluciones integrales que generen confianza, seguridad y satisfacción en los clientes.

El giro del negocio responde a la creciente demanda de servicios de auxilio vehicular, originada por el incremento del parque automotor y la necesidad de contar con apoyo inmediato ante situaciones imprevistas que puedan afectar el desplazamiento de los conductores. En este sentido, la empresa se proyecta como una alternativa innovadora y competitiva dentro del mercado automotriz, contribuyendo al desarrollo económico local y a la mejora de la calidad del servicio en el sector.

Tabla 1

Giro del negocio de LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7

ASPECTO	DESCRIPCIÓN
NOMBRE DE LA EMPRESA	LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7
SECTOR ECONÓMICO	Servicios
ACTIVIDAD PRINCIPAL	Asistencia y rescate vehicular
MERCADO OBJETIVO	Propietarios de vehículos particulares, comerciales y empresariales
COBERTURA INICIAL	Ciudad de Ambato y zonas aledañas
MODALIDAD DE ATENCIÓN	24 horas al día, 7 días a la semana
PROPUESTA DE VALOR	Rapidez, seguridad, disponibilidad y atención especializada

Nota. Elaboración propia (2026).

1.1.1 Análisis del Sector de Actividad Económica - Servicios

El proyecto LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7 forma parte del sector terciario de la economía, específicamente del subsector de servicios automotrices y asistencia vehicular. Este sector se caracteriza por ofrecer soluciones especializadas orientadas a satisfacer las necesidades de movilidad de los usuarios mediante servicios de apoyo técnico, rescate automotriz y asistencia en carretera.

El crecimiento sostenido del parque automotor en Ecuador ha incrementado la demanda de servicios relacionados con mantenimiento, auxilio mecánico, remolque y asistencia vehicular. Los conductores requieren cada vez más empresas capaces de brindar atención inmediata ante emergencias que afecten la operatividad de sus vehículos.

Dentro de este contexto, LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7 pretende aprovechar esta necesidad creciente ofreciendo un servicio especializado basado en rapidez, confiabilidad, cobertura y disponibilidad permanente.

1.1.2 Análisis del Sector Empresarial

El sector empresarial automotriz está conformado por talleres mecánicos, empresas de grúas, centros de mantenimiento vehicular, comercializadoras de repuestos y compañías de asistencia vial.

Actualmente existe una creciente competencia en el mercado; sin embargo, muchas empresas presentan limitaciones relacionadas con:

Horarios restringidos.

Cobertura geográfica limitada.

Tiempos prolongados de respuesta.

Falta de atención personalizada.

Escasa integración tecnológica.

Estas condiciones representan una oportunidad para que LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7 se diferencie mediante la implementación de un modelo de atención eficiente, servicio permanente y utilización de tecnología para la gestión de emergencias vehiculares.

1.1.3 Identificación de la Oportunidad de Negocio

La oportunidad de negocio surge de la necesidad existente entre los propietarios de vehículos que demandan asistencia inmediata frente a problemas mecánicos, eléctricos o incidentes que dificultan su movilidad.

Las principales razones que sustentan esta oportunidad son:

Incremento del parque automotor.

Crecimiento de la movilidad urbana e interprovincial.

Falta de empresas especializadas con atención permanente.

Necesidad de reducir tiempos de espera en emergencias.

Mayor preocupación por la seguridad vial.

Por lo tanto, LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7 busca posicionarse como una alternativa innovadora y eficiente para atender estas necesidades mediante servicios disponibles las 24 horas del día.

1.1.4 Modelo de Negocio

Segmentos de Clientes

Propietarios de vehículos particulares.

Empresas con flotas vehiculares.

Conductores de aplicaciones de transporte.

Empresas de transporte comercial.

Instituciones públicas y privadas.

Propuesta de Valor

Brindar servicios de asistencia y rescate vehicular con atención inmediata, disponibilidad 24/7, personal capacitado y equipos especializados que garanticen seguridad y eficiencia.

Canales

Aplicación móvil.

Redes sociales.

Número telefónico de emergencias.

Página web.

WhatsApp Business.

Relación con Clientes

Atención personalizada.

Seguimiento posterior al servicio.

Programas de fidelización.

Planes corporativos.

Fuentes de Ingresos

Servicios de rescate vehicular.

Servicios de grúa.

Auxilio mecánico.

Contratos empresariales.

Membresías de asistencia.

Recursos Clave

Vehículos de asistencia.

Equipos de rescate.

Personal técnico especializado.

Tecnología de geolocalización.

Plataforma de atención al cliente.

Actividades Clave

Atención de emergencias.

Rescate vehicular.

Mantenimiento de equipos.

Gestión operativa.

Marketing y servicio al cliente.

1.2 Gestión y Organización Empresarial

1.2.1 Nombre o Razón Social

LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7 S.A.S.

El nombre representa fortaleza, protección, liderazgo y confianza en la prestación de servicios de asistencia vehicular.

1.2.2 Forma Jurídica de la Empresa

De acuerdo con la Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación (Asamblea Nacional del Ecuador, 2020), se propone constituir la organización como una:

Sociedad por Acciones Simplificada (S.A.S.)

Ventajas:

Constitución simplificada.

Flexibilidad administrativa.

Responsabilidad limitada.

Facilidad para incorporar nuevos accionistas.

Menores costos de constitución.

1.2.3 Descripción del Equipo Emprendedor y Directivo

Gerente General

Responsable de la planificación estratégica y toma de decisiones corporativas.

Supervisor Operativo

Coordina las actividades de rescate y asistencia vehicular.

Coordinador Administrativo y Financiero

Gestiona recursos económicos, contables y administrativos.

Técnicos de Asistencia Vehicular

Ejecutan servicios de rescate, reparación básica y atención de emergencias.

Operador de Atención al Cliente

Recibe solicitudes y coordina el despacho de unidades.

1.2.4 Impuestos, Permisos y Licencias

Para operar legalmente, se requerirá cumplir con los siguientes requisitos (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social [IESS], 2024; Servicio de Rentas Internas [SRI], 2024):

Registro Único de Contribuyentes (RUC).

Permiso de funcionamiento municipal.

Patente municipal.

Permiso del Cuerpo de Bomberos.

Afiliación al IESS.

Cumplimiento de obligaciones tributarias ante el SRI.

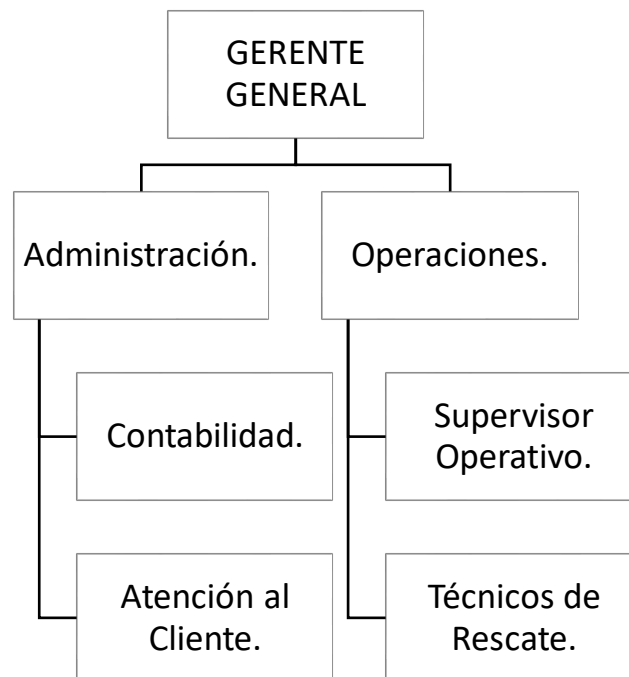
Registro mercantil de la empresa.

Licencias de funcionamiento vehicular según corresponda.

1.2.5 Organigrama Funcional

Figura 1

Organigrama funcional de LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7



Nota. Elaboración propia (2026).

1.2.6 Perfiles de Puestos de Trabajo

Gerente General

Formación: Administración de Empresas o afines.

Competencias: Liderazgo, planificación estratégica y toma de decisiones.

Supervisor Operativo

Formación: Tecnólogo o Ingeniero Automotriz.

Competencias: Coordinación operativa y manejo de emergencias.

Técnico de Rescate Vehicular

Formación: Mecánica Automotriz.

Competencias: Diagnóstico básico, asistencia y atención al cliente.

Operador de Atención

Formación: Administración o Servicio al Cliente.

Competencias: Comunicación efectiva y resolución de problemas.

1.3 Orientación Estratégica del Negocio

1.3.1 Misión

Brindar servicios de asistencia y rescate vehicular con altos estándares de calidad, eficiencia y seguridad, garantizando atención inmediata las 24 horas del día para satisfacer las necesidades de movilidad de nuestros clientes.

1.3.2 Visión

Ser la empresa líder en asistencia y rescate vehicular en la provincia de Tungurahua para el año 2030, reconocida por su excelencia operativa, innovación tecnológica y confianza de sus clientes.

1.3.3 Valores Corporativos

Responsabilidad

Honestidad

Compromiso

Respeto

Puntualidad

Calidad

Seguridad

Trabajo en equipo

1.3.4 Políticas Generales

Garantizar atención permanente las 24 horas.

Priorizar la seguridad del cliente.

Cumplir los tiempos establecidos de respuesta.

Mantener capacitación continua del personal.

Promover la mejora continua de los procesos.

Respetar la normativa legal vigente.

1.3.5 Análisis FODA

Fortalezas

Atención 24/7.

Personal capacitado.

Servicios especializados.

Rapidez de respuesta.

Oportunidades

Crecimiento del parque automotor.

Incremento de la demanda.

Avances tecnológicos.

Alianzas con aseguradoras.

Debilidades

Limitada trayectoria inicial.

Inversión elevada en equipos.

Dependencia operativa de vehículos.

Amenazas

Competencia establecida.

Variaciones económicas.

Cambios regulatorios.

Incremento de costos operativos.

1.3.6 Estrategias de Desarrollo del Negocio

Estrategias FO

Expandir cobertura utilizando tecnología de geolocalización.

Crear convenios con empresas y aseguradoras.

Estrategias DO

Posicionar la marca mediante campañas digitales.

Fortalecer la capacitación técnica.

Estrategias FA

Diferenciarse por rapidez y calidad del servicio.

Desarrollar programas de fidelización.

Estrategias DA

Mantener control financiero riguroso.

Diversificar servicios para reducir riesgos.

1.3.7 Objetivos Estratégicos del Negocio

Corto Plazo

Posicionar la marca en Ambato.

Alcanzar una cartera inicial de clientes.

Mediano Plazo

Incrementar la cobertura regional.

Implementar sistemas tecnológicos de monitoreo.

Largo Plazo

Convertirse en referente provincial de asistencia vehicular.

Expandir operaciones a nivel nacional.

1.3.8 Alianzas Estratégicas

Para fortalecer la competitividad de LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7 se establecerán alianzas con:

Compañías aseguradoras.

Talleres mecánicos certificados.

Centros de mantenimiento automotriz.

Distribuidores de repuestos.

Estaciones de servicio.

Empresas de transporte.

Gobiernos autónomos descentralizados.

Plataformas de movilidad y transporte.

Estas alianzas permitirán ampliar la cobertura de los servicios, mejorar la capacidad operativa y fortalecer el posicionamiento de la empresa dentro del mercado automotriz.

CAPÍTULO II

ANÁLISIS DEL MERCADO

2.1 Análisis de la Demanda

La demanda de servicios de asistencia y rescate vehicular ha experimentado un crecimiento significativo debido al incremento del parque automotor y a la necesidad de los conductores de contar con soluciones rápidas y eficientes ante emergencias mecánicas o imprevistos en carretera.

En la ciudad de Ambato, un importante número de personas utiliza vehículos particulares y comerciales para el desarrollo de actividades laborales, familiares y empresariales, lo que genera una demanda constante de servicios de auxilio vehicular. Entre las principales necesidades identificadas se encuentran:

Cambio de neumáticos.

Paso de corriente.

Suministro de combustible.

Servicio de grúa.

Apertura de vehículos.

Auxilio mecánico básico.

Traslado de vehículos averiados.

Los potenciales clientes de LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7 estarán conformados por:

Propietarios de vehículos particulares.

Taxistas.

Conductores de plataformas digitales.

Empresas de transporte.

Instituciones públicas y privadas.

Empresas con flotas vehiculares.

La disponibilidad permanente del servicio constituye uno de los factores más valorados por los usuarios, debido a que muchas emergencias ocurren fuera del horario laboral tradicional.

2.2 Tamaño de la Muestra

Para el estudio de mercado se aplicó una encuesta a propietarios de vehículos de la ciudad de Ambato.

Al considerar una población infinita, se empleó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

Reemplazando:

$z = 1,96$ (nivel de confianza del 95 %)

$p = 0,50$ (probabilidad de éxito)

$q = 0,50$ (probabilidad de fracaso)

$e = 0,05$ (margen de error)

$$n = \frac{(1,96)^2(0,50)(0,50)}{(0,05)^2}$$

$$n = \frac{3,8416(0,50)(0,50)}{0,0025}$$

$$n = 384,16 \approx 384$$

Tamaño de la muestra: 384 encuestas.

2.3 Análisis de la Encuesta Aplicada

Pregunta 1

¿Usted posee vehículo propio?

Tabla 2

Tenencia de vehículo propio

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	384	100 %
NO	0	0 %
TOTAL	384	100 %

Nota. Encuesta aplicada a propietarios de vehículos de la ciudad de Ambato ($n = 384$).

Elaboración propia (2026).

Interpretación: La totalidad de los encuestados (100 %) posee vehículo propio, lo cual es coherente con el diseño de la muestra, dirigida a propietarios de vehículos; por lo tanto, todos constituyen clientes potenciales para la empresa.

Pregunta 2

¿Ha sufrido alguna vez una emergencia vehicular?

Tabla 3

Experiencia de emergencias vehiculares

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	323	84 %
NO	61	16 %
TOTAL	384	100 %

Nota. Encuesta aplicada a propietarios de vehículos de la ciudad de Ambato (n = 384).

Elaboración propia (2026).

Interpretación: El 84 % de los conductores encuestados ha experimentado alguna emergencia vehicular, lo que evidencia la necesidad de contar con servicios especializados de asistencia.

Pregunta 3

¿Utilizaría un servicio de asistencia vehicular disponible las 24 horas?

Tabla 4

Disposición a utilizar un servicio de asistencia vehicular 24 horas

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	346	90 %
NO	38	10 %
TOTAL	384	100 %

Nota. Encuesta aplicada a propietarios de vehículos de la ciudad de Ambato (n = 384).

Elaboración propia (2026).

Interpretación: Los resultados reflejan una alta aceptación del servicio propuesto, ya que el 90 % de los encuestados lo utilizaría.

Pregunta 4

¿Qué servicio considera más importante?

Tabla 5

Servicio considerado más importante

SERVICIO	PORCENTAJE
GRÚA	35 %
CAMBIO DE NEUMÁTICOS	24 %
PASO DE CORRIENTE	18 %
COMBUSTIBLE DE EMERGENCIA	13 %
APERTURA DE VEHÍCULOS	10 %
TOTAL	100 %

Nota. Encuesta aplicada a propietarios de vehículos de la ciudad de Ambato (n = 384).

Elaboración propia (2026).

Interpretación: Los servicios de grúa (35 %) y cambio de neumáticos (24 %) representan las principales necesidades identificadas, pues en conjunto concentran el 59 % de las preferencias de los usuarios.

Conclusión de las Encuestas

Los resultados obtenidos evidencian una alta aceptación de los servicios de asistencia y rescate vehicular, demostrando la existencia de una demanda potencial favorable para la creación de LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7.

2.4 Análisis de la Oferta (Competencia)

En la ciudad de Ambato y sus alrededores existen diversas empresas y talleres que ofrecen servicios relacionados con asistencia vehicular, servicio de grúa y mantenimiento automotriz. Sin embargo, gran parte de estos negocios se enfocan únicamente en la reparación mecánica o en el transporte de vehículos, presentando limitaciones en cuanto a disponibilidad horaria, cobertura geográfica y rapidez de respuesta.

Entre las principales características observadas en la competencia se destacan:

- Horarios de atención limitados.
- Cobertura restringida a determinadas zonas.
- Escasa diversificación de servicios.
- Ausencia de planes de afiliación o membresía.
- Poca utilización de plataformas digitales para atención de emergencias.

Frente a este escenario, LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7 busca diferenciarse mediante:

Atención permanente las 24 horas del día.

Cobertura en Ambato y sus alrededores.

Respuesta rápida a emergencias vehiculares.

Atención personalizada.

Uso de herramientas tecnológicas para localización y despacho.

Servicios integrales de asistencia vehicular.

Estas características representan una ventaja competitiva que permitirá captar clientes insatisfechos con los servicios actualmente disponibles en el mercado.

2.4.1 Perfil del Comprador (Buyer Persona)

Para identificar el mercado objetivo, se utilizaron variables demográficas y psicográficas que permiten conocer las características del cliente potencial.

Variables Demográficas

Tabla 6

Variables demográficas del perfil del comprador

VARIABLE	CARACTERÍSTICAS
EDAD	25 a 60 años
GÉNERO	Masculino y femenino
ESTADO CIVIL	Solteros, casados y en unión libre
NIVEL EDUCATIVO	Bachillerato, técnico, universitario
OCUPACIÓN	Profesionales, comerciantes, empleados, transportistas y emprendedores
INGRESOS MENSUALES	USD 600 a USD 3.000 o más
UBICACIÓN	Ambato y cantones cercanos
TIPO DE VEHÍCULO	Particular, comercial o empresarial

Nota. Elaboración propia (2026).

Variables Psicográficas

Tabla 7

Variables psicográficas del perfil del comprador

VARIABLE	CARACTERÍSTICAS
ESTILO DE VIDA	Activo y dependiente de la movilidad vehicular
GUSTOS	Seguridad, comodidad, rapidez y tecnología
PREFERENCIAS	Servicios confiables y disponibles en cualquier momento
ACTITUDES	Preventivos, responsables y orientados a soluciones rápidas
MOTIVACIONES	Evitar contratiempos y proteger su inversión vehicular
COMPORTAMIENTOS DE COMPRA	Valoran la calidad, la confianza y la rapidez sobre el precio

Nota. Elaboración propia (2026).

Buyer Persona

“Carlos Torres”

Edad: 38 años

Estado civil: Casado

Profesión: Ingeniero Comercial

Nivel de ingresos: USD 1.500 mensuales

Residencia: Ambato

Vehículo: SUV familiar de modelo reciente

Perfil Personal

Carlos utiliza diariamente su vehículo para trasladarse al trabajo, atender reuniones comerciales y realizar actividades familiares. Considera que su automóvil es una herramienta indispensable para su productividad y calidad de vida.

Necesidades

Solución inmediata ante fallas mecánicas.

Asistencia rápida en carretera.

Servicio confiable y profesional.

Disponibilidad a cualquier hora del día.

Seguridad para él y su familia.

Problemas Frecuentes

Descarga de batería.

Pinchazos de neumáticos.

Falta de combustible por descuido.

Averías imprevistas durante viajes.

Dificultad para encontrar ayuda en horarios nocturnos.

Motivaciones de Compra

Reducir riesgos y tiempos de espera.

Sentirse seguro durante sus desplazamientos.

Tener respaldo profesional ante emergencias.

Proteger a su familia y vehículo.

Factores de Decisión

Tiempo de respuesta.

Disponibilidad 24/7.

Reputación de la empresa.

Precio competitivo.

Calidad de atención.

Frase Representativa

"Necesito una empresa que me ayude rápidamente cuando tenga una emergencia con mi vehículo, sin importar la hora o el lugar donde me encuentre."

Conclusión del Perfil del Comprador

El cliente potencial de LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7 corresponde a personas económicamente activas que dependen de su vehículo para desarrollar actividades laborales, comerciales y familiares. Son usuarios que valoran la seguridad, la rapidez y la confianza, y

que están dispuestos a contratar servicios especializados que les permitan resolver emergencias vehiculares de forma inmediata.

Este perfil demuestra la existencia de un segmento de mercado atractivo para la empresa, respaldando la viabilidad comercial del proyecto y sirviendo de base para el diseño de estrategias de marketing y posicionamiento empresarial.

2.5 Plan de Marketing

El plan de marketing tiene como objetivo posicionar a LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7 como la principal alternativa de asistencia vehicular en la ciudad de Ambato.

2.5.1 Producto o Servicio

Servicios principales

Rescate vehicular.

Servicio de grúa.

Cambio de neumáticos.

Paso de corriente.

Suministro de combustible.

Apertura de vehículos.

Auxilio mecánico básico.

Transporte de vehículos.

Características diferenciadoras

Disponibilidad 24/7.

Tiempo de respuesta reducido.

Atención profesional.

Tecnología de localización.

Cobertura urbana y periférica.

2.5.2 Precio

Se implementará una estrategia de precios competitivos basada en los costos operativos y precios promedio del mercado.

Tabla 8

Precios preferenciales de los servicios

SERVICIO	PRECIO PREFERENCIAL
PASO DE CORRIENTE	\$10,00 - \$15,00
CAMBIO DE NEUMÁTICO	\$10,00 - \$15,00
SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE	\$20,00 - \$30,00
APERTURA DE VEHÍCULOS	\$25,00 - \$40,00
SERVICIO DE GRÚA URBANA	\$40,00 - \$80,00
RESCATE VEHICULAR ESPECIALIZADO	Según distancia

Nota. Valores expresados en dólares estadounidenses. Elaboración propia (2026).

Además, se ofrecerán:

Descuentos para clientes frecuentes.

Planes corporativos.

Membresías anuales de asistencia.

2.5.3 Plan de Promoción

Las estrategias promocionales incluyen:

Marketing Digital

Facebook.

Instagram.

TikTok.

Google Maps.

WhatsApp Business.

Publicidad Tradicional

Volantes.

Tarjetas de presentación.

Branding vehicular.

Banners publicitarios.

Promociones de Lanzamiento

10 % de descuento durante el primer mes.

Membresías promocionales.

Programas de referidos.

Relaciones Estratégicas

Convenios con talleres mecánicos.

Convenios con aseguradoras.

Alianzas con empresas de transporte.

2.5.4 Plaza

La empresa tendrá su centro operativo en la ciudad de Ambato con cobertura inicial en:

Ambato Centro.

Huachi Grande.

Huachi Chico.

Izamba.

Atahualpa.

Ficoa.

Posteriormente se proyectará la expansión hacia toda la provincia de Tungurahua.

a) Canales de Comercialización y Distribución

Los servicios se comercializarán mediante:

Atención telefónica directa.

Aplicación móvil.

WhatsApp Business.

Redes sociales.

Página web corporativa.

Convenios empresariales.

2.5.5 Posibilidades del Negocio desde el Punto de Vista del Mercado

El análisis realizado demuestra que existe una demanda creciente de servicios de asistencia vehicular debido al aumento constante de vehículos en circulación y a la necesidad de soluciones rápidas y eficientes ante emergencias automotrices.

La aceptación evidenciada en las encuestas y las limitaciones de los competidores actuales permiten concluir que existe una oportunidad favorable para el ingreso de LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7 al mercado local.

2.5.6 Ventaja Competitiva

LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7 contará con las siguientes ventajas competitivas:

Atención las 24 horas del día, los 365 días del año.

Respuesta rápida ante emergencias.

Personal altamente capacitado.

Equipamiento especializado.

Atención personalizada.

Sistema de localización y despacho eficiente.

Cobertura estratégica en Ambato y Tungurahua.

Programas de fidelización para clientes frecuentes.

Estas fortalezas permitirán posicionar a la empresa como una opción confiable, segura y eficiente dentro del mercado de asistencia y rescate vehicular.

CAPÍTULO III

ASPECTOS TÉCNICOS DEL NEGOCIO

3.1 Procesos de Producción/Servicios y Control de Calidad

3.1.1 Descripción del Proceso de Prestación de Servicio

LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7 es una empresa orientada a la prestación de servicios de asistencia y rescate vehicular. Debido a la naturaleza de sus actividades, el proceso productivo está basado en la prestación de servicios en campo, cuyo objetivo principal es brindar soluciones rápidas y eficientes a los usuarios que enfrentan emergencias automotrices.

El proceso operativo inicia con la recepción de la solicitud de asistencia y culmina con la satisfacción del cliente mediante la solución del inconveniente reportado (Chase et al., 2018).

De acuerdo con Kotler et al. (2022), la calidad en los servicios está determinada por la capacidad de una organización para satisfacer las expectativas y necesidades del cliente de forma eficiente y oportuna. En este sentido, los procesos operativos de la empresa han sido diseñados para garantizar tiempos de respuesta reducidos y altos niveles de satisfacción.

3.1.2 Proceso General de Atención del Servicio

Etapas 1: Recepción de la Solicitud

El cliente se comunica mediante:

- Llamada telefónica.
- WhatsApp Business.
- Redes sociales.
- Aplicación móvil.
- Página web.

En esta etapa se recopilan los siguientes datos:

- Nombre del cliente.
- Número de contacto.
- Ubicación exacta.
- Tipo de vehículo.
- Descripción de la emergencia.

Etapas 2: Registro de la Emergencia

El operador registra la información en el sistema de control operativo y clasifica el tipo de asistencia requerida.

Tipos de servicio:

- Paso de corriente.
- Cambio de neumático.
- Suministro de combustible.
- Apertura de vehículo.
- Auxilio mecánico básico.
- Servicio de grúa.
- Rescate especializado.

Etapas 3: Asignación del Técnico

El supervisor operativo identifica la unidad más cercana al cliente y asigna el técnico responsable del servicio.

Etapas 4: Desplazamiento

La unidad de asistencia se dirige al lugar de la emergencia utilizando sistemas de geolocalización para optimizar el tiempo de respuesta.

Etapas 5: Diagnóstico Inicial

Una vez en el lugar, el técnico procede con:

- Inspección visual.
- Verificación de seguridad.
- Diagnóstico preliminar.

Etapas 6: Ejecución del Servicio

Dependiendo de la situación detectada, se realiza:

- Cambio de neumático.
- Paso de corriente.
- Abastecimiento de combustible.
- Apertura de puertas.
- Reparación menor en sitio.
- Remolque del vehículo.

Etapas 7: Verificación del Servicio

El técnico confirma que la emergencia ha sido solucionada satisfactoriamente.

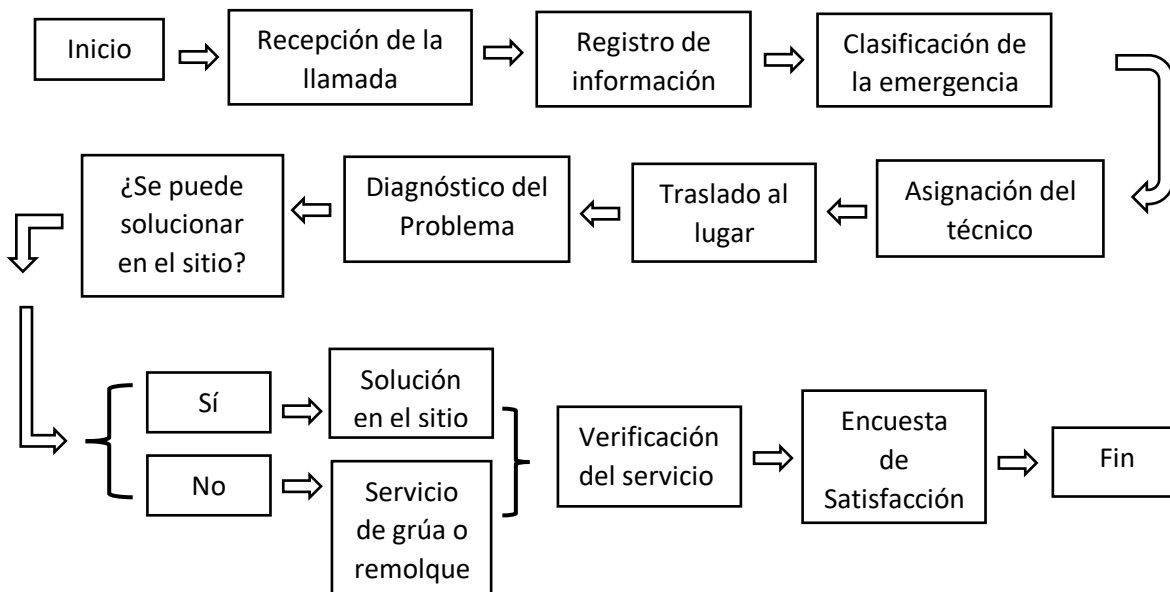
Etapas 8: Cierre y Evaluación

Se entrega el reporte de servicio al cliente y se solicita una evaluación de satisfacción.

3.1.3 Diagrama de Flujo del Servicio

Figura 2

Diagrama de flujo del proceso de atención vehicular



Nota. Elaboración propia (2026).

3.1.4 Materias Primas, Insumos y Equipos Utilizados

Insumos Principales

- Baterías auxiliares.
- Cables de paso de corriente.
- Combustible de emergencia.
- Lubricantes.
- Líquidos refrigerantes.
- Herramientas manuales.
- Elementos de seguridad vial.

Equipos Principales

- Vehículos de asistencia.
- Grúa de remolque.
- Compresor portátil.
- Gato hidráulico.
- Escáner automotriz.

- Sistema GPS.
- Equipos de comunicación.

3.1.5 Proveedores

Los proveedores son un elemento fundamental para garantizar la calidad y la continuidad del servicio.

Tabla 9

Tipos de proveedores por recurso

RECURSO	TIPO DE PROVEEDOR
COMBUSTIBLES	Estaciones de servicio autorizadas
REPUESTOS	Distribuidores automotrices
EQUIPOS DE SEGURIDAD	Proveedores certificados
HERRAMIENTAS	Casas comerciales especializadas
TECNOLOGÍA GPS	Empresas de telecomunicaciones
LUBRICANTES	Distribuidores autorizados

Nota. Elaboración propia (2026).

La selección de proveedores se realizará considerando:

- Calidad del producto.
- Tiempo de entrega.
- Garantías ofrecidas.
- Precio competitivo.
- Disponibilidad permanente.

3.1.6 Control de Calidad del Servicio

Concepto de Calidad

Según la norma ISO 9001:2015 (International Organization for Standardization [ISO], 2015), la calidad se relaciona con la capacidad de una organización para proporcionar productos y servicios que satisfagan los requisitos de los clientes y los requisitos legales aplicables.

Para LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7, la calidad estará orientada a garantizar:

- Rapidez de respuesta.
- Seguridad de las operaciones.

- Eficiencia técnica.
- Satisfacción del cliente.
- Atención profesional.

3.1.7 Características de Calidad del Servicio

Rapidez

Tiempo mínimo entre la recepción de la solicitud y la llegada del técnico.

Disponibilidad

Cobertura permanente durante las 24 horas del día.

Seguridad

Aplicación de protocolos de seguridad para clientes, vehículos y personal.

Confiabilidad

Cumplimiento efectivo del servicio prometido.

Atención al Cliente

Trato cordial, profesional y respetuoso.

Eficiencia Técnica

Correcta resolución de la emergencia reportada.

3.1.8 Actividades de Control de Calidad

Antes del Servicio

- Verificación diaria de vehículos.
- Revisión de herramientas.
- Control del equipamiento de seguridad.
- Chequeo de combustible.

Durante el Servicio

- Aplicación de protocolos operativos.
- Supervisión del cumplimiento de procedimientos.
- Verificación de tiempos de respuesta.

Después del Servicio

- Encuesta de satisfacción.
- Registro de incidentes.
- Evaluación del desempeño técnico.
- Control documental de servicios realizados.

3.1.9 Indicadores de Control de Calidad

Tiempo Promedio de Respuesta

Fórmula:

$$TPR = \frac{\text{Tiempo Total de Atención}}{\text{Número de Servicios}}$$

Meta: ≤ 30 minutos

Nivel de Satisfacción del Cliente

Fórmula:

$$NSC = \frac{\text{Clientes Satisfechos}}{\text{Total de Clientes}} \times 100$$

Meta: ≥ 95 % de satisfacción

Porcentaje de Servicios Exitosos

Fórmula:

$$PSE = \frac{\text{Servicios Solucionados}}{\text{Total de Servicios}} \times 100$$

Meta: ≥ 95 % de servicios solucionados

Índice de Reclamaciones

Fórmula:

$$IR = \frac{\text{Número de Quejas}}{\text{Total de Servicios}} \times 100$$

Meta: menor al 2 %

3.1.10 Mejora Continua

LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7 implementará un proceso permanente de mejora continua basado en el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), con el propósito de optimizar los procesos operativos, incrementar la calidad del servicio y fortalecer la satisfacción de los clientes (Evans y Lindsay, 2020).

Las acciones de mejora incluirán:

- Capacitación constante del personal.
- Evaluación periódica de proveedores.
- Modernización de equipos y tecnología.
- Monitoreo de indicadores de desempeño.
- Gestión de sugerencias y reclamos.

3.2 Determinación de la Capacidad Instalada del Negocio

3.2.1 Capacidad Instalada

La capacidad instalada representa el volumen máximo de servicios que una empresa puede ofrecer en un período determinado, considerando los recursos humanos, tecnológicos, materiales y financieros disponibles. En el caso de LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7, la capacidad instalada se encuentra determinada principalmente por la disponibilidad de unidades de asistencia, personal técnico y tiempo de operación.

Según Heizer et al. (2020), la capacidad es la producción máxima que una organización puede alcanzar bajo condiciones normales de funcionamiento durante un período específico.

Al tratarse de una empresa de servicios de asistencia y rescate vehicular, la capacidad se medirá en función del número de servicios que pueden atenderse diariamente y mensualmente.

3.2.2 Método para Determinar la Capacidad Instalada

Para calcular la capacidad instalada se utilizará el método de capacidad de prestación de servicios, considerando:

- Número de unidades operativas.
- Número de técnicos disponibles.
- Tiempo promedio de atención.
- Horas de trabajo diarias.

Supuestos Operativos Iniciales

La empresa iniciará operaciones con:

Tabla 10

Recursos operativos con los que iniciará la empresa

RECURSO	CANTIDAD
VEHÍCULOS DE ASISTENCIA	2
TÉCNICOS OPERATIVOS	4
TURNOS DE TRABAJO	2
HORAS DE OPERACIÓN	24 horas
TIEMPO PROMEDIO DE SERVICIO	1 hora

Nota. Elaboración propia (2026).

3.2.3 Cálculo de la Capacidad Diaria

Se considera que cada unidad puede realizar aproximadamente un servicio por hora; al operar las 24 horas, se obtendrían 24 servicios diarios por unidad.

Sin embargo, debido al tiempo de desplazamiento, tráfico, coordinación y pausas operativas, se estima una eficiencia operativa del 75 %.

Por lo tanto:

$24 \times 75 \% = 18$ servicios diarios por unidad.

Capacidad por unidad: 18 servicios por día.

Capacidad total: 18 servicios $\times$ 2 unidades de asistencia.

Capacidad instalada diaria: 36 servicios al día.

3.2.4 Capacidad Instalada Mensual

Si se considera una operación continua durante los 30 días del mes:

$36 \text{ servicios diarios} \times 30 \text{ días} = 1.080 \text{ servicios al mes.}$

3.2.5 Capacidad Instalada Anual

$1.080 \text{ servicios mensuales} \times 12 \text{ meses} = 12.960 \text{ servicios al año.}$

Capacidad Instalada Anual: 12.960 servicios anuales.

3.2.6 Capacidad Utilizada

Durante el primer año de funcionamiento es poco probable que la empresa opere al 100 % de su capacidad instalada. Por lo tanto, se proyecta una utilización inicial del 60 %.

$12.960 \text{ servicios anuales} \times 60 \% = 7.776 \text{ servicios al año}$

Capacidad Utilizada Proyectada: 7.776 servicios anuales

3.2.7 Factores que Limitan la Capacidad del Negocio

La capacidad de operación de LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7 puede verse afectada por diversos factores internos y externos, entre ellos:

Tamaño del Mercado

La demanda real determinará el nivel de utilización de la capacidad instalada.

Disponibilidad de Personal

La cantidad de técnicos capacitados influye directamente en la capacidad de respuesta.

Recursos Financieros

La adquisición de nuevas unidades dependerá de la disponibilidad económica de la empresa.

Cobertura Geográfica

La distancia entre clientes puede incrementar los tiempos de atención.

Factores Climáticos

Lluvias intensas o eventos naturales pueden afectar la movilidad de las unidades.

Condiciones del Tráfico

La congestión vehicular puede reducir el número de servicios atendidos por día.

3.2.8 Tamaño del Negocio

De acuerdo con la capacidad instalada y el número de colaboradores proyectados, LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7 se clasifica como una pequeña empresa de servicios automotrices, con posibilidades de crecimiento progresivo conforme aumente la demanda.

La empresa iniciará operaciones con una estructura operativa compacta que le permitirá controlar costos y optimizar recursos durante los primeros años de funcionamiento.

3.2.9 Proyección de Crecimiento de la Capacidad

Tabla 11

Proyección del crecimiento de la capacidad utilizada

AÑO	CAPACIDAD UTILIZADA	SERVICIOS ANUALES
AÑO 1	60 %	7.776
AÑO 2	70 %	9.072
AÑO 3	80 %	10.368
AÑO 4	90 %	11.664
AÑO 5	100 %	12.960

Nota. Elaboración propia (2026).

3.3 Diseño de las Instalaciones

3.3.1 Descripción de las Instalaciones

El diseño de las instalaciones de LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7 tiene como finalidad optimizar las operaciones administrativas y operativas de la empresa, garantizando una adecuada coordinación entre la atención al cliente, la gestión administrativa y la ejecución de los servicios de asistencia y rescate vehicular.

La distribución física ha sido diseñada considerando los principios de funcionalidad, seguridad, accesibilidad y eficiencia operativa, permitiendo minimizar tiempos de respuesta y facilitar el flujo de actividades dentro de la organización (Muther, 2015).

Las instalaciones estarán ubicadas estratégicamente en la ciudad de Ambato, permitiendo una rápida movilización hacia los diferentes sectores urbanos y rurales de la provincia de Tungurahua.

3.3.2 Distribución de Áreas

Para el correcto funcionamiento de la empresa se establecerán las siguientes áreas:

Área Administrativa

Espacio destinado a la planificación, dirección y control de las actividades empresariales.

Funciones principales:

- Gestión administrativa.
- Gestión financiera.
- Atención a proveedores.
- Archivo documental.
- Gestión comercial.

Área estimada: 20 m²

Área de Atención al Cliente y Call Center

Lugar donde se recibirán las solicitudes de asistencia vehicular mediante llamadas telefónicas, WhatsApp y plataformas digitales.

Funciones principales:

- Recepción de emergencias.
- Registro de servicios.
- Asignación de unidades.
- Confirmación de atención.

Área estimada: 15 m²

Sala de Reuniones y Capacitación

Espacio destinado a reuniones operativas y capacitaciones del personal.

Funciones:

- Reuniones gerenciales.
- Capacitación técnica.
- Evaluación de desempeño.

Área estimada: 12 m²

Área Operativa y Centro de Control

Zona responsable de coordinar los despachos y monitorear las unidades móviles.

Funciones:

- Seguimiento de unidades.
- Monitoreo GPS.
- Gestión de emergencias.

Área estimada: 18 m²

Bodega de Herramientas e Insumos

Área destinada al almacenamiento de herramientas, equipos e insumos utilizados en los servicios de asistencia vehicular.

Funciones:

- Almacenamiento de herramientas.
- Control de inventarios.
- Resguardo de equipos.

Área estimada: 15 m²

Patio de Maniobras y Estacionamiento Operativo

Área destinada al estacionamiento de vehículos de asistencia y verificación de equipos.

Funciones:

- Parqueo de unidades.
- Inspección vehicular.
- Preparación para salidas de emergencia.

Área estimada: 80 m²

Servicios Higiénicos

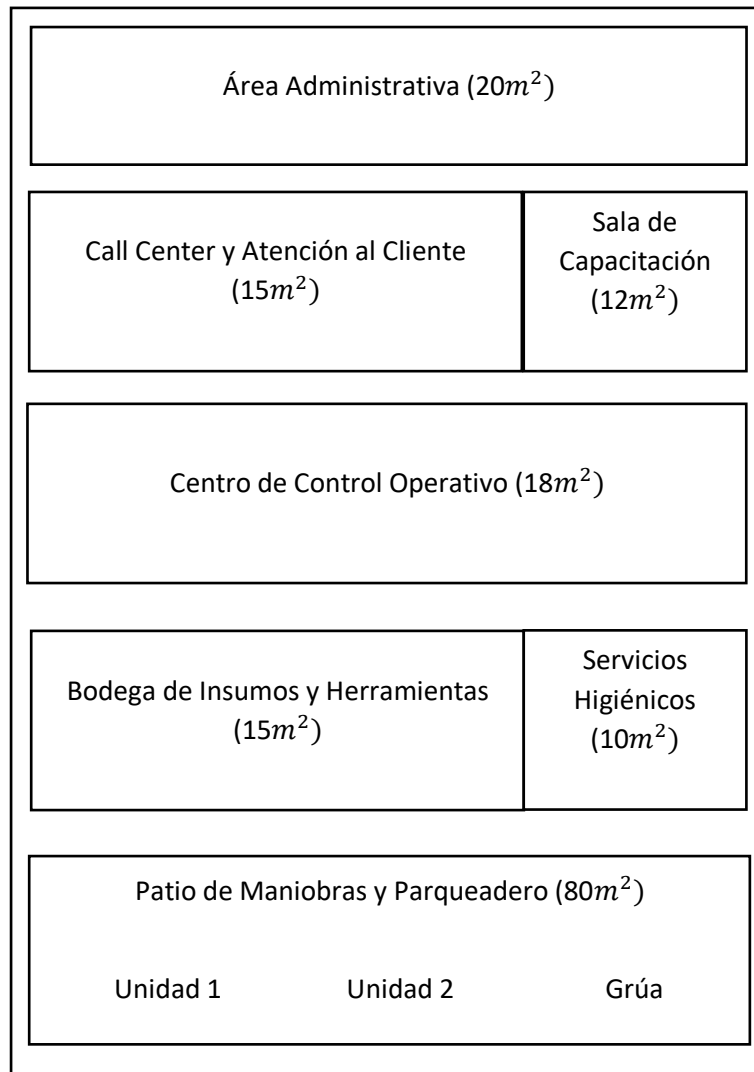
Área destinada al bienestar del personal y visitantes.

Área estimada: 10 m²

3.3.3 Distribución Física de las Instalaciones

Figura 3

Plano esquemático de las instalaciones de LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7



Nota. Diseño propuesto para las instalaciones de LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7.
Elaboración propia (2026).

3.3.4 Características Técnicas de las Instalaciones

Las instalaciones deberán cumplir con los siguientes parámetros:

- Adecuada iluminación natural y artificial.
- Sistema de ventilación apropiado.

- Accesos amplios para vehículos de asistencia.
- Señalización interna y externa.
- Sistema contra incendios.
- Circuito de videovigilancia.
- Conectividad permanente a internet.
- Espacios ergonómicos para el personal administrativo.
- Área segura para almacenamiento de herramientas e insumos.

Asimismo, el diseño permitirá futuras ampliaciones de la infraestructura conforme aumente la demanda de los servicios ofrecidos por la empresa.

3.3.5 Justificación Técnica del Diseño

El diseño propuesto busca optimizar la interacción entre las áreas administrativas y operativas, favoreciendo la eficiencia en la toma de decisiones y la coordinación de los servicios de asistencia vehicular. La cercanía entre el centro de control operativo, el área de atención al cliente y el parqueadero de unidades facilita la rapidez en el despacho de emergencias, aspecto fundamental para el modelo de negocio de LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7.

En consecuencia, la distribución física planteada permite aprovechar adecuadamente los recursos disponibles, garantizar condiciones seguras de trabajo y mejorar la calidad del servicio ofrecido a los clientes.

3.4 Análisis y Calificación de Proveedores (Materias Primas, Insumos, Equipos y Servicios)

3.4.1 Importancia de la Selección de Proveedores

La selección de proveedores constituye un factor estratégico para el correcto funcionamiento de LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7, debido a que de ellos depende el abastecimiento oportuno de equipos, herramientas, combustibles, repuestos automotrices, lubricantes, dispositivos tecnológicos y demás insumos necesarios para la prestación eficiente de los servicios de asistencia y rescate vehicular.

De acuerdo con Heizer et al. (2020), la gestión adecuada de proveedores contribuye a mejorar la calidad del servicio, reducir costos operativos y garantizar la continuidad de las operaciones.

3.4.2 Tipos de Proveedores

Tabla 12

Clasificación de proveedores de LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7

TIPO DE PROVEEDOR	PRODUCTOS O SERVICIOS
REPUESTOS AUTOMOTRICES	Baterías, neumáticos, fusibles, correas
LUBRICANTES Y FLUIDOS	Aceites, refrigerantes y aditivos
COMBUSTIBLES	Gasolina y diésel para unidades móviles
EQUIPOS TECNOLÓGICOS	Sistemas GPS, radios y software de gestión
HERRAMIENTAS ESPECIALIZADAS	Gatos hidráulicos, compresores y herramientas mecánicas
SEGURIDAD INDUSTRIAL	Chalecos reflectivos, conos, guantes y cascos

Nota. Elaboración propia (2026).

3.4.3 Parámetros Técnicos de Calificación

Para la evaluación y selección de proveedores se utilizará una matriz ponderada basada en criterios técnicos.

Tabla 13

Parámetros de evaluación de proveedores

CRITERIO DE EVALUACIÓN	PONDERACIÓN
CALIDAD DEL PRODUCTO O SERVICIO	30 %
PRECIO COMPETITIVO	20 %
TIEMPO DE ENTREGA	15 %
CAPACIDAD DE ABASTECIMIENTO	15 %
GARANTÍA OFRECIDA	10 %
SERVICIO POSTVENTA	5 %
SOLIDEZ Y EXPERIENCIA	5 %
TOTAL	100 %

Nota. Elaboración propia (2026).

3.4.4 Matriz de Calificación de Proveedores

Tabla 14

Escala de calificación de proveedores

ESCALA	CALIFICACIÓN
EXCELENTE	5
MUY BUENO	4
BUENO	3
REGULAR	2
DEFICIENTE	1

Nota. Elaboración propia (2026).

La empresa seleccionará preferentemente proveedores que obtengan una puntuación igual o superior al 80 % de la calificación total.

3.4.5 Políticas para la Selección de Proveedores

- Verificar la legalidad y experiencia del proveedor.
- Solicitar certificados de calidad cuando corresponda.
- Evaluar cumplimiento en tiempos de entrega.
- Comparar precios y condiciones comerciales.
- Mantener evaluaciones periódicas de desempeño.
- Establecer contratos que aseguren continuidad de abastecimiento.

3.5 Normas Legales Aplicables

3.5.1 Normas de Seguridad y Salud Ocupacional

La naturaleza operativa de LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7 exige la implementación de medidas orientadas a proteger la integridad física de los trabajadores y clientes.

Medidas de Seguridad

- Uso obligatorio de equipos de protección personal (EPP).
- Capacitación periódica en prevención de riesgos laborales.
- Señalización de zonas de trabajo.
- Disponibilidad de botiquín de primeros auxilios.
- Implementación de rutas de evacuación.
- Simulacros periódicos de emergencia.

Equipos de Protección Personal

- Chalecos reflectivos.
- Guantes de seguridad.

- Calzado de seguridad.
- Cascos de protección.
- Gafas de seguridad.

3.5.2 Normas de Higiene

La empresa implementará procedimientos destinados a mantener condiciones adecuadas de limpieza y orden.

Medidas de Higiene

- Limpieza diaria de las instalaciones.
- Desinfección periódica de áreas comunes.
- Correcto almacenamiento de herramientas.
- Mantenimiento preventivo de vehículos y equipos.
- Manejo adecuado de residuos sólidos.

3.5.3 Normativa Ambiental

Debido a la utilización de combustibles, lubricantes y repuestos automotrices, la empresa implementará medidas de protección ambiental.

Medidas Ambientales

- Separación de residuos reciclables y no reciclables.
- Gestión adecuada de aceites usados.
- Disposición controlada de baterías dañadas.
- Reducción del consumo de papel.
- Optimización de rutas para disminuir emisiones.
- Uso eficiente de recursos energéticos.

Cumplimiento Normativo

La empresa deberá observar lo establecido en:

- Constitución de la República del Ecuador (Asamblea Constituyente, 2008).
- Código Orgánico del Ambiente (Asamblea Nacional del Ecuador, 2017).
- Código del Trabajo (Congreso Nacional del Ecuador, 2005).
- Normativa del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica (MAATE, 2024).
- Ordenanzas municipales vigentes.

3.6 Ubicación del Negocio

3.6.1 Macrolocalización

La macrolocalización corresponde a la ubicación general del proyecto dentro del territorio nacional.

Tabla 15

Macrolocalización de la empresa

NIVEL GEOGRÁFICO	UBICACIÓN
PAÍS	Ecuador
REGIÓN	Sierra
PROVINCIA	Tungurahua
CANTÓN	Ambato

Nota. Elaboración propia (2026).

Justificación de la Macrolocalización

La ciudad de Ambato constituye un importante centro económico y comercial de la región central del Ecuador. Su ubicación estratégica facilita la conectividad con otras provincias y permite atender oportunamente emergencias vehiculares dentro y fuera del cantón.

3.6.2 Microlocalización

La microlocalización corresponde al lugar específico donde operará la empresa.

Se propone la instalación de LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7 en un sector estratégico de la ciudad de Ambato con acceso rápido a las principales vías de circulación.

Factores de Localización

Accesibilidad

Permite movilizar rápidamente las unidades de asistencia hacia cualquier sector de la ciudad.

Cercanía a Clientes

La ubicación facilitará la atención inmediata de emergencias vehiculares.

Servicios Básicos

Disponibilidad de:

- Energía eléctrica.
- Agua potable.
- Alcantarillado.
- Internet.
- Telefonía.

Disponibilidad de Mano de Obra

Existencia de talento humano especializado en mecánica automotriz y asistencia vehicular.

Costos Operativos

Los costos de arrendamiento y operación son competitivos en comparación con ciudades más grandes.

Cercanía a Proveedores

Permite abastecer rápidamente insumos y repuestos para las operaciones.

Ventajas de la Ubicación

- Reducción de tiempos de respuesta.
- Mayor cobertura operativa.
- Mejor comunicación vial.
- Facilidad de expansión futura.

3.7 Matriz de Impacto y Mitigación

La implementación de LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7 producirá diversos impactos económicos, sociales y ambientales, los cuales deben ser identificados y gestionados adecuadamente.

Tabla 16

Matriz de impactos y medidas de mitigación

<i>Factor</i>	<i>Impacto</i>	<i>Tipo</i>	<i>Nivel</i>	<i>Medidas de mitigación</i>
<i>Generación de empleo</i>	Creación de nuevas plazas laborales	Positivo	Alto	Capacitación permanente del personal
<i>Dinamización económica</i>	Incremento de actividad comercial local	Positivo	Alto	Contratación de proveedores locales
<i>Seguridad vial</i>	Atención rápida de emergencias	Positivo	Alto	Protocolos de atención estandarizados
<i>Consumo de combustible</i>	Emisiones contaminantes	Negativo	Medio	Optimización de rutas mediante GPS
<i>Residuos automotrices</i>	Contaminación ambiental	Negativo	Medio	Clasificación y gestión adecuada de residuos
<i>Aceites usados</i>	Posible contaminación del suelo	Negativo	Medio	Almacenamiento y disposición autorizada
<i>Generación de ruido</i>	Molestias ocasionales	Negativo	Bajo	Mantenimiento preventivo de unidades
<i>Consumo energético</i>	Aumento del uso de energía	Negativo	Bajo	Implementación de medidas de ahorro energético

Nota. Elaboración propia (2026).

3.7.1 Plan de Mitigación

Con el propósito de reducir los impactos negativos identificados, la empresa implementará las siguientes acciones:

- Mantener un programa de mantenimiento preventivo para las unidades operativas.
- Capacitar al personal en buenas prácticas ambientales.
- Aplicar procedimientos de reciclaje y gestión de residuos.
- Disponer adecuadamente aceites, filtros y baterías usadas.
- Utilizar sistemas GPS para optimizar recorridos y reducir emisiones.
- Monitorear periódicamente los impactos ambientales y sociales generados.
- Cumplir con la normativa ambiental y laboral vigente.

CAPÍTULO IV

ESTUDIO ECONÓMICO Y EVALUACIÓN FINANCIERA

4.1 Estructuración Económica del Negocio

La estructuración económica permite determinar la viabilidad financiera de la creación de la empresa LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7 mediante el análisis de la inversión requerida, las fuentes de financiamiento, los ingresos proyectados, los costos operativos y la rentabilidad esperada del proyecto.

Según Sapag Chain et al. (2014), el estudio económico constituye una herramienta fundamental para evaluar la capacidad de un proyecto para generar beneficios económicos suficientes que justifiquen la inversión realizada.

4.1.1 Plan de Inversiones

El plan de inversiones comprende todos los activos y recursos necesarios para la puesta en marcha de la empresa.

Tabla 17

Plan de inversiones iniciales

CONCEPTO	VALOR USD
CONSTITUCIÓN LEGAL DE LA EMPRESA	1.000
PERMISOS Y LICENCIAS	800
EQUIPOS INFORMÁTICOS	2.500
MOBILIARIO DE OFICINA	2.000
HERRAMIENTAS AUTOMOTRICES ESPECIALIZADAS	4.500
EQUIPOS DE SEGURIDAD	1.200
SISTEMA GPS Y MONITOREO	1.500
VEHÍCULO DE ASISTENCIA 1 (USADO)	15.000
VEHÍCULO DE ASISTENCIA 2 (USADO)	15.000
CAPITAL DE TRABAJO	10.000
MARKETING INICIAL	2.500
IMPREVISTOS	2.000

TOTAL INVERSIÓN	58.000
------------------------	---------------

Nota. Valores expresados en dólares estadounidenses. Elaboración propia (2026).

4.1.2 Fuentes de Financiamiento

Tabla 18

Estructura de financiamiento

Fuente	Valor USD	%
Socio 1 (Alejandro)	17.400	30 %
Socio 2	11.600	20 %
Crédito bancario	29.000	50 %
Total	58.000	100 %

Nota. Valores expresados en dólares estadounidenses. Elaboración propia (2026).

Se considera un crédito productivo a cinco años con una tasa de interés referencial del 12 % anual, cuyo costo financiero estimado para el primer año asciende a USD 3.480 (USD 29.000 $\times$ 12 %).

4.1.3 Presupuesto de Ingresos

Se estima una atención promedio de:

- 21,6 servicios diarios en promedio (36 servicios de capacidad instalada $\times$ 60 %).
- 60 % de utilización durante el primer año.
- 648 servicios mensuales (7.776 servicios anuales $\div$ 12).

Precio promedio por servicio: USD 35.

Tabla 19

Ingresos proyectados para el primer año

Concepto	Cantidad
Servicios mensuales	648
Precio promedio	\$35
Ingreso mensual	\$22.680
Ingreso anual	\$272.160

Nota. Valores expresados en dólares estadounidenses. Elaboración propia (2026).

4.1.4 Presupuesto de Costos

Tabla 20

Costos operativos anuales

CONCEPTO	VALOR USD
COMBUSTIBLE	24.000
LUBRICANTES	2.500
MANTENIMIENTO VEHICULAR	4.800
INSUMOS AUTOMOTRICES	5.000
REPUESTOS MENORES	3.500
UNIFORMES Y SEGURIDAD	1.200
TOTAL COSTOS	41.000

Nota. Valores expresados en dólares estadounidenses. Elaboración propia (2026).

4.1.5 Presupuesto de Gastos

Tabla 21

Gastos administrativos y de ventas anuales

CONCEPTO	VALOR ANUAL
SUELDOS ADMINISTRATIVOS	15.600
SUELDOS TÉCNICOS	38.400
INTERNET Y TELEFONÍA	1.200
SERVICIOS BÁSICOS	1.500
PUBLICIDAD	3.000
SEGUROS	2.500
GASTOS FINANCIEROS	3.480
OTROS GASTOS	2.000
TOTAL GASTOS	67.680

Nota. Valores expresados en dólares estadounidenses. Elaboración propia (2026).

4.1.6 Estado de Pérdidas y Ganancias Proyectado

Tabla 22

Estado de resultados proyectado del año 1

CONCEPTO	VALOR USD
INGRESOS POR VENTAS	272.160
(-) COSTOS OPERATIVOS	41.000

UTILIDAD BRUTA	231.160
(-) GASTOS OPERATIVOS	67.680
UTILIDAD OPERACIONAL	163.480
(-) IMPUESTO ESTIMADO	40.870
UTILIDAD NETA	122.610

Nota. Valores expresados en dólares estadounidenses. El impuesto estimado corresponde al 25 % de la utilidad operacional. Elaboración propia (2026).

4.1.7 Punto de Equilibrio

Datos

Costos fijos:

\$67.680

Precio promedio:

\$35

Costo variable unitario:

\$5,27 (USD 41.000 de costos operativos ÷ 7.776 servicios)

Fórmula: $PE = \frac{CF}{PVU - CVU}$ $PE = \frac{67680}{35 - 5,27}$ $PE = 2.277$ servicios al año.

Punto de Equilibrio

2.277 servicios anuales

Punto de Equilibrio Monetario

$2.277 \times \$35$

$PE = \$79.695$

Por lo tanto, la empresa deberá facturar aproximadamente \$79.695 al año para cubrir todos sus costos y gastos.

4.1.8 Flujo de Caja

Tabla 23

Flujo neto de caja proyectado

AÑO	FLUJO NETO USD
0	-58.000
1	122.610
2	135.000
3	149.000
4	164.000
5	180.000

Nota. Valores expresados en dólares estadounidenses. Elaboración propia (2026).

4.1.9 Balance General Proyectado (Año 1)

Tabla 24

Balance general resumido (año 1)

Activos

CONCEPTO	VALOR USD
EFFECTIVO	65.000
VEHÍCULOS	30.000
EQUIPOS	8.000
OTROS ACTIVOS	6.000
TOTAL ACTIVOS	109.000

Pasivos

CONCEPTO	VALOR USD
CRÉDITO BANCARIO	24.000

Patrimonio

CONCEPTO	VALOR USD
CAPITAL	29.000
UTILIDADES RETENIDAS	56.000
TOTAL PATRIMONIO	85.000

Nota. Valores expresados en dólares estadounidenses. Elaboración propia (2026).

4.2 Evaluación Financiera del Negocio

4.2.1 TMAR (Tasa Mínima Aceptable de Rendimiento)

Se adopta una TMAR del 15 %, que considera el costo del financiamiento bancario (12 %) más una prima por el riesgo propio del negocio.

4.2.2 VAN (Valor Actual Neto)

Al descontar los flujos proyectados a la TMAR del 15 %: VAN = \$431.926,05

Interpretación

Al ser el VAN mayor que cero, el proyecto es financieramente viable.

4.2.3 TIR (Tasa Interna de Retorno)

TIR = 220,54 %

Interpretación

La TIR supera ampliamente la TMAR del 15 %.

4.2.4 ROE (Rentabilidad sobre el Patrimonio)

$$\text{ROE} = \frac{122610}{85000} \quad \text{ROE} = 144,25 \%$$

4.2.5 ROA (Rentabilidad sobre los Activos)

$$\text{ROA} = \frac{122610}{109000} \quad \text{ROA} = 112,49 \%$$

4.2.6 Período de Recuperación de la Inversión

$$\text{PRI} = \frac{58000}{122610} \quad \text{PRI} = 0,47 \text{ años}$$

Equivale aproximadamente a seis meses ($0,47 \times 12 = 5,7$ meses).

4.2.7 Análisis Beneficio/Costo

$$\text{Beneficio/Costo} = \frac{272160}{108680} \quad \text{Beneficio/Costo} = 2,50$$

Interpretación

Por cada dólar destinado a costos y gastos, la empresa genera USD 2,50 de ingresos, lo que demuestra la rentabilidad del proyecto.

4.3 Plan de Contingencia y Salida

El Plan de Contingencia constituye una herramienta de gestión que permite identificar posibles riesgos que podrían afectar la implementación y operación de LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7, estableciendo acciones preventivas y correctivas para minimizar sus efectos. Su finalidad es garantizar la continuidad operativa del negocio, proteger los recursos de la empresa y asegurar la calidad del servicio ofrecido a los clientes.

De acuerdo con la administración moderna de riesgos, las organizaciones deben prever eventos adversos que puedan afectar el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, financieros y operativos (Heizer et al., 2020).

Tabla 25

Matriz de contingencia y plan de acción

FASE	SITUACIÓN ADVERSA	PROBABILIDAD	IMPACTO	MEDIDAS PREVENTIVAS	PLAN DE CONTINGENCIA
PREPARACIÓN	Retraso en permisos de funcionamiento	Media	Alta	Gestionar documentación anticipadamente	Reprogramar actividades sin afectar la fecha de apertura
PREPARACIÓN	Insuficiencia de capital inicial	Media	Alta	Elaborar presupuesto detallado	Gestionar financiamiento adicional
PREPARACIÓN	Incremento de costos de equipamiento	Alta	Media	Solicitar varias cotizaciones	Buscar proveedores alternativos
EJECUCIÓN	Demora en adquisición de vehículos	Media	Alta	Firmar contratos con cláusulas de entrega	Alquilar unidades temporalmente
EJECUCIÓN	Retrasos en adecuación de instalaciones	Media	Media	Supervisión continua de trabajos	Contratar personal adicional para finalizar las obras

EJECUCIÓN	Fallas tecnológicas en sistemas de comunicación	Baja	Media	Respaldo y mantenimiento preventivo	Utilizar líneas telefónicas alternativas
OPERACIÓN	Baja demanda de servicios	Media	Alta	Campañas permanentes de marketing	Implementar promociones y convenios estratégicos
OPERACIÓN	Daños mecánicos en unidades de asistencia	Alta	Alta	Programa de mantenimiento preventivo	Contratar servicios externos temporalmente
OPERACIÓN	Accidentes laborales	Baja	Alta	Capacitación constante en seguridad	Activar protocolos de emergencia y seguros
OPERACIÓN	Ingreso de nuevos competidores	Alta	Media	Diferenciación del servicio	Desarrollar programas de fidelización
OPERACIÓN	Aumento de precios de combustible	Alta	Media	Optimización de rutas	Ajustar tarifas de servicios gradualmente
OPERACIÓN	Crisis económica nacional	Media	Alta	Diversificación de clientes	Reducción temporal de gastos operativos

Nota. Elaboración propia (2026).

4.3.1 Plan de Salida del Negocio

En caso de que la empresa presente pérdidas sostenidas, problemas financieros irreversibles o una reducción significativa de la demanda, se aplicará un plan de salida ordenado que contemple las siguientes acciones:

- Evaluación económica y financiera integral.

- Renegociación de obligaciones financieras.
- Venta parcial de activos improductivos.
- Fusión o alianza estratégica con otras empresas del sector.
- Liquidación controlada de activos.
- Cancelación legal de operaciones conforme a la normativa ecuatoriana.
- Cumplimiento de obligaciones laborales, tributarias y comerciales.

4.4 Cronograma para la Ejecución del Proyecto

El cronograma constituye una herramienta de planificación que permite organizar las actividades necesarias para poner en marcha la empresa LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7, asignando tiempos específicos para su ejecución (Project Management Institute [PMI], 2021).

El período estimado para la implementación del proyecto es de seis meses.

Tabla 26

Cronograma general de implementación (diagrama de Gantt)

ACTIVIDADES			M1	M2	M3	M4	M5	M6
ELABORACIÓN	FINAL	DEL	•	•				
PROYECTO								
OBTENCIÓN		DE	•	•				
FINANCIAMIENTO								
CONSTITUCIÓN	LEGAL	DE LA		•	•			
EMPRESA								
OBTENCIÓN	DE RUC Y PERMISOS			•	•			
ARRENDAMIENTO		DE			•			
INSTALACIONES								
ADECUACIÓN		DE			•	•		
INFRAESTRUCTURA								
COMPRA	DE MOBILIARIO Y				•	•		
EQUIPOS								
ADQUISICIÓN	DE VEHÍCULOS DE				•	•		
ASISTENCIA								
IMPLEMENTACIÓN		DE				•		
SOFTWARE Y GPS								
CONTRATACIÓN	DE PERSONAL					•	•	
CAPACITACIÓN	DEL PERSONAL						•	
DESARROLLO	DE IMAGEN				•	•		
CORPORATIVA								

CAMPAÑA PUBLICITARIA DE LANZAMIENTO	•
PRUEBAS OPERATIVAS	•
INICIO DE OPERACIONES	•

Nota. M = mes. Elaboración propia (2026).

CONCLUSIONES

El estudio de factibilidad realizado permitió determinar que la creación de la empresa LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7 es viable desde el punto de vista administrativo, comercial, técnico, legal y financiero, evidenciando que existe una oportunidad de negocio en el mercado de asistencia y rescate vehicular de la ciudad de Ambato y la provincia de Tungurahua.

El análisis del entorno económico y empresarial permitió identificar un crecimiento constante del parque automotor y una demanda creciente de servicios de auxilio vehicular, lo que representa una oportunidad favorable para la implementación de una empresa especializada en asistencia vehicular disponible las veinticuatro horas del día.

El estudio de mercado evidenció una alta aceptación por parte de los potenciales clientes, quienes manifestaron la necesidad de contar con servicios de asistencia vehicular rápida, segura y confiable. Los resultados obtenidos a través de las encuestas confirmaron que el 84 % de los conductores encuestados ha experimentado emergencias automotrices y que el 90 % estaría dispuesto a utilizar los servicios ofrecidos por la empresa.

El análisis de la competencia permitió identificar deficiencias en la oferta actual del mercado, principalmente relacionadas con horarios limitados de atención, tiempos prolongados de respuesta y escasa cobertura geográfica, aspectos que constituyen una ventaja competitiva para LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7.

La estructura organizacional propuesta establece una adecuada distribución de funciones y responsabilidades, permitiendo un manejo eficiente de las áreas administrativa, operativa y financiera, lo que facilita el desarrollo de las actividades empresariales y contribuye al cumplimiento de los objetivos estratégicos planteados.

El estudio técnico demostró que la empresa cuenta con las condiciones necesarias para desarrollar sus operaciones mediante la disponibilidad de recursos físicos, tecnológicos y humanos requeridos para la prestación eficiente de servicios de asistencia vehicular, garantizando niveles adecuados de calidad y satisfacción al cliente.

La determinación de la capacidad instalada evidenció que la empresa posee la capacidad operativa suficiente para atender la demanda proyectada durante los primeros años de funcionamiento, permitiendo además la posibilidad de ampliar progresivamente sus operaciones conforme incrementa la participación en el mercado.

El análisis de proveedores, la definición de procesos operativos y los mecanismos de control de calidad permitieron establecer procedimientos que aseguran la continuidad del servicio, el abastecimiento oportuno de recursos y el cumplimiento de estándares orientados a la satisfacción del cliente.

El estudio económico permitió determinar una inversión inicial estimada de USD 58.000, monto que resulta razonable para la puesta en marcha del negocio considerando los recursos físicos, tecnológicos y operativos necesarios para garantizar la calidad de los servicios ofrecidos.

La evaluación financiera reflejó resultados positivos en todos los indicadores analizados, obteniéndose un Valor Actual Neto (VAN) de USD 431.926,05, una Tasa Interna de Retorno (TIR) del 220,54 %, superior a la Tasa Mínima Aceptable de Rendimiento (TMAR) del 15 %, un índice Beneficio/Costo de 2,50 y un período de recuperación de la inversión de aproximadamente seis meses, demostrando que el proyecto es económicamente rentable y sostenible en el tiempo.

El análisis de riesgos y la elaboración del plan de contingencia permitieron identificar posibles eventos adversos durante las fases de preparación, ejecución y operación del negocio, estableciendo estrategias de prevención y mitigación que contribuyen a reducir la exposición al riesgo y fortalecer la estabilidad empresarial.

Finalmente, se concluye que la implementación de LION RESCATE AUTOMOTRIZ 24/7 constituye una alternativa empresarial innovadora, rentable y socialmente beneficiosa, capaz de satisfacer las necesidades de asistencia vehicular de los conductores, generar empleo, dinamizar la economía local y contribuir al fortalecimiento del sector automotriz en la ciudad de Ambato.

RECOMENDACIONES

Gestionar oportunamente el crédito bancario, los aportes de los socios y los permisos de funcionamiento, conforme al cronograma de implementación propuesto, para iniciar operaciones en el sexto mes.

Ejecutar el plan de marketing con énfasis en los canales digitales y en los convenios con aseguradoras, talleres y empresas con flotas vehiculares, con el fin de alcanzar el nivel de utilización proyectado del 60 % durante el primer año.

Monitorear de forma permanente los indicadores de calidad (tiempo promedio de respuesta, nivel de satisfacción del cliente, porcentaje de servicios exitosos e índice de reclamaciones) y aplicar el ciclo PHVA para corregir las desviaciones.

Actualizar periódicamente las proyecciones financieras con datos reales de operación, e incorporar en ellas la participación laboral del 15 % en las utilidades, la depreciación de los activos y las variaciones del precio de los combustibles.

Ampliar progresivamente la capacidad instalada, con nuevas unidades de asistencia y personal técnico, cuando la utilización supere el 80 %, y evaluar la expansión de la cobertura hacia el resto de la provincia de Tungurahua.

Complementar el estudio de mercado con la tabulación completa de la encuesta aplicada (disposición de pago, interés en la membresía anual y canales preferidos) para ajustar la estrategia de precios y de comunicación.

REFERENCIAS

- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Registro Oficial 449.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2010). *Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones*. Registro Oficial Suplemento 351.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2017). *Código Orgánico del Ambiente*. Registro Oficial Suplemento 983.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2020). *Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación*. Registro Oficial Suplemento 151.
- Chase, R. B., Jacobs, F. R. y Aquilano, N. J. (2018). *Administración de operaciones: Producción y cadena de suministros* (14.^a ed.). McGraw-Hill Education.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración* (10.^a ed.). McGraw-Hill Education.
- Congreso Nacional del Ecuador. (1999). *Ley de Compañías*. Registro Oficial 312.
- Congreso Nacional del Ecuador. (2000). *Ley Orgánica de Defensa del Consumidor*. Registro Oficial Suplemento 116.
- Congreso Nacional del Ecuador. (2004). *Ley de Régimen Tributario Interno*. Registro Oficial Suplemento 463.
- Congreso Nacional del Ecuador. (2005). *Código del Trabajo*. Registro Oficial Suplemento 167.
- David, F. R. y David, F. R. (2017). *Conceptos de administración estratégica* (15.^a ed.). Pearson Educación.
- Evans, J. R. y Lindsay, W. M. (2020). *Administración y control de la calidad* (10.^a ed.). Cengage Learning.
- Gitman, L. J. y Zutter, C. J. (2016). *Principios de administración financiera* (14.^a ed.). Pearson Educación.

- Heizer, J., Render, B. y Munson, C. (2020). *Principios de administración de operaciones* (12.^a ed.). Pearson Educación.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2024). *Normativa vigente para empleadores y afiliación patronal*.
- International Organization for Standardization. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad: Requisitos* (ISO 9001:2015).
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2021). *Fundamentos de marketing* (18.^a ed.). Pearson Educación.
- Kotler, P., Keller, K. L. y Chernev, A. (2022). *Dirección de marketing* (16.^a ed.). Pearson Educación.
- Longenecker, J. G., Petty, J. W., Palich, L. E. y Hoy, F. (2017). *Administración de pequeñas empresas y emprendimiento* (18.^a ed.). Cengage Learning.
- Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica. (2024). *Normativa ambiental aplicable a actividades económicas en el Ecuador*.
- Münch, L. (2020). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo* (3.^a ed.). Pearson Educación.
- Muther, R. (2015). *Distribución en planta: Ordenación racional de los elementos de producción*. Hispano Europea.
- Project Management Institute. (2021). *Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos (Guía del PMBOK®)* (7.^a ed.).
- Robbins, S. P. y Coulter, M. (2022). *Administración* (14.^a ed.). Pearson Educación.
- Ross, S. A., Westerfield, R. W. y Jordan, B. D. (2019). *Fundamentos de finanzas corporativas* (12.^a ed.). McGraw-Hill Education.

Sapag Chain, N., Sapag Chain, R. y Sapag Puelma, J. M. (2014). *Preparación y evaluación de proyectos* (6.^a ed.). McGraw-Hill Education.

Servicio de Rentas Internas. (2024). *Guía tributaria para sociedades y emprendimientos*.

Slack, N., Brandon-Jones, A. y Johnston, R. (2020). *Administración de operaciones* (9.^a ed.). Pearson Educación.

Van Horne, J. C. y Wachowicz, J. M. (2018). *Fundamentos de administración financiera* (14.^a ed.). Pearson Educación.

Westwood, J. (2019). *Cómo desarrollar un plan de negocios*. Trillas.

ANEXOS

Anexo A

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO ECUATORIANO DE PRODUCTIVIDAD

Encuesta

Instrucciones

Marque con una "X" la respuesta que considere adecuada.

Datos Generales

1. Edad:

- ☐ a) 18 - 25 años
- ☐ b) 26 - 35 años
- ☐ c) 36 - 45 años
- ☐ d) 46 años o más

2. Género:

- ☐ a) Masculino
- ☐ b) Femenino

3. ¿Posee vehículo propio?

- ☐ a) Sí
- ☐ b) No

Preguntas

4. ¿Ha sufrido alguna emergencia vehicular?

- ☐ a) Sí
- ☐ b) No

5. ¿Qué tipo de emergencia ha tenido con mayor frecuencia?

- ☐ a) Batería descargada
- ☐ b) Pinchazo de neumático
- ☐ c) Falta de combustible
- ☐ d) Falla mecánica
- ☐ e) Otra

6. ¿Utilizaría un servicio de asistencia vehicular disponible las 24 horas?

- ☐ a) Sí
- ☐ b) No

7. ¿Qué servicio considera más importante?

- ☐ a) Grúa
- ☐ b) Cambio de neumático
- ☐ c) Paso de corriente
- ☐ d) Entrega de combustible
- ☐ e) Apertura de vehículos

8. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por una asistencia básica?

- ☐ \$10 - \$20
- ☐ \$21 - \$30
- ☐ \$31 - \$40
- ☐ Más de \$40

9. ¿Contrataría una membresía anual de asistencia vehicular?

☐ Sí

☐ No

10. ¿Por qué medio le gustaría solicitar el servicio?

☐ Teléfono

☐ WhatsApp

☐ Redes sociales