

**Pontificia Universidad Javeriana
Carrera de Administración de Empresas
Bogotá, Diciembre 08 de 2004.**

Taller de Grado

Creación de Empresa.

**Tema: “Creación de una empresa dedicada a la venta e instalación de sonido
y accesorios para automóviles.”**

Profesora Mónica Morales.

JUSTIFICACIÓN

La demanda por sonido y accesorios para automóviles, está creciendo día a día debido a que las influencias norteamericanas han sido muy fuertes en los últimos años en nuestro país por razones tan sencillas como películas hechas en Hollywood dedicadas únicamente al tema de los carros modificados con sonido y accesorios. Es tan grande esta influencia, que incluso se han conformado clubes y grupos que son integrados por dueños de carros que tienen modificaciones de sonido y de accesorios. Estos clubes se reúnen un día a la semana en un sitio específico de la ciudad de Bogotá únicamente para exhibir los carros de sus miembros.

Además de esto también hay una organización internacional cuya sucursal en Colombia (IASCA Colombia) se ha encargado de promover un evento dedicado al sonido para automóviles que se llama Campeonato Nacional de Sonido Sobre Ruedas y al cual asisten más de 1.500 competidores durante todo el año y más de 50.000 espectadores en todas las ciudades en donde se hace el evento. Esto indica que el mercado por este tipo de productos se incrementa al pasar de los años

Durante 10 años aproximadamente a los clientes que buscaban un sitio para instalar un buen sistema de sonido para sus carros, solo tenían dos opciones para escoger el primero eran las grandes instaladoras de renombre en donde se ofrece una buena calidad de instalación , pero a unos precios que estaban fuera del alcance de muchos de los consumidores de este tipo de productos y la segunda era el ya famoso San Andresito, en donde los precios eran muy bajos, pero así mismo era la calidad de las instalaciones. Con esta situación los consumidores se encontraban entre la espada y la pared con los temas de Precios Y Calidad.

Dada esta situación, nace la idea de este proyecto en donde se busca crear una empresa dedicada a la venta e instalación de sonido y accesorios para vehículos, con personal altamente calificado, ofreciendo productos de primera calidad y sobretodo a precios al alcance de cualquier tipo de consumidor.

Para llevar a cabo este proyecto hay factores a los que se les va a hacer énfasis y que nos favorecen como:

- Muy buenas relaciones con las entidades que dirigen el Car-Audio en Colombia, quienes brindarán apoyo logístico y de capacitación para la conformación de la empresa.

- Brindar mejores oportunidades de empleo para aquellas personas que se encuentran actualmente vinculadas a la industria.
- Aportar para el crecimiento de una industria que puede brindar una opción de trabajo para personas que no tienen oportunidad de acceder a estudios profesionales.

PROBLEMA GENERAL.

Hoy en día las opciones para los usuarios de este tipo de productos es muy restringidas, por lo que muchas veces el cliente no tiene otra opción que acudir a las empresas existentes que en la mayoría de los casos no cumple con sus expectativas.

OBJETIVO GENERAL.

Desarrollar un plan para la organización y creación de una empresa dedicada a la venta e instalación de sonido y accesorios para automóviles.

OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Analizar los distintos actores que intervienen en el mercado (consumidores, competencia y proveedores) que de alguna manera pueden afectar nuestro negocio.
- Definir el concepto empresarial.
- Definir el tipo de equipos de sonido y accesorios que se van a poner a disposición para la venta.
- Desarrollar estrategias que permitan posicionar nuestra empresa en el mercado del Car-Audio (sonido para automóviles).
- Desarrollar los procesos administrativos y productivos del negocio
- Hacer un análisis de costos, presupuestos y viabilidad del negocio.
- Descripción de los procedimientos legales y normativos para la instalación del negocio y comercialización de los productos y servicios.

METODOLOGÍA

1. Análisis de mercado:

Clientes

- Definición del segmento.
- Conocimiento.
- Perfil del cliente.
- Necesidades.

Competencia

- Productos.
- Servicios.
- DOFA.
- Infraestructura.
- Precios.
- Calidad.

Proveedores

- Precios.
- Calidad.
- Ofertas.

2. Con las conclusiones del análisis del mercado se desarrollara una propuesta del concepto del negocio basándonos en información teórica sobre los procesos administrativos.

3. Se realizara una descripción e información detallada sobre las características de los productos que se van a manejar en nuestro proyecto.

Como los productos que comercializamos, prácticamente ya tienen un posicionamiento, lo que pretendemos es posicionar nuestra instaladora con el valor agregado que ofrecemos en nuestras instalaciones de sonido, para poder diferenciarnos de la competencia.

En nuestro plan de mercadeo hacemos énfasis en 3 de las 4 P`S, (PRECIO, PLAZA Y PROMOCIÓN).

PRECIO: Los productos se pueden manejar con un buen margen, por lo que podemos ofrecer buenos precios y ser competitivos.

PLAZA : Tenemos que ubicar un buen sitio para montar las instalaciones preferiblemente entre las calles 134 y 161 y entre las carreras 7 y la autopista.

PROMOCION: Para promocionar nuestra instaladora, acudiremos a los principales eventos de sonido del país a donde llevaremos nuestros mejores carros para exhibirlos y en ese proceso, daremos a los observadores todo tipo de material promocional de nuestra instaladora incentivándolos a que nos visiten y pretendiendo crear una recordación de la marca.

4. Identificando el mercado al cual nos dirigiremos, se implementaran las estrategias que estarán basadas en la 4'ps (precio, producto, plaza, promoción).

5. Analizar las actividades que requiere la compañía para realizar procesos eficientes.

6. De acuerdo con los procesos establecidos se va analizar los costos y viabilidad del negocio.

7. Recopilar la información legal y normativa que manejan las entidades especializadas para montar el negocio.

ALCANCE.

- Realizando un análisis detallado del mercado al cual nos iremos a dirigir, se identificarán las posibles ventajas y oportunidades que conlleva el negocio de la venta e instalación de sonido y accesorios.
- Con base en esta información, y teniendo en cuenta las condiciones (económicas y sociales) en que se encuentre el país, evaluaremos la viabilidad del negocio para ponerlo en funcionamiento

SEGUNDA PARTE

OBJETIVO GENERAL

Desarrollar un plan para la organización y creación de una empresa dedicada a la venta e instalación de sonido y accesorios para automóviles.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Analizar los distintos actores que intervienen en el mercado (consumidores, competencia y proveedores) que de alguna manera pueden afectar nuestro negocio.
- Definir el concepto empresarial.
- Definir el tipo de productos de sonido y accesorios que nuestra empresa va a poner a disposición para la venta.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Desarrollar estrategias que permitan posicionar nuestra empresa en el mercado del Car-Audio y del tuning en Colombia.
- Desarrollar los procesos administrativos y productivos del negocio
- Hacer un análisis de costos, presupuestos y viabilidad del negocio.
- Descripción de los procedimientos legales y normativos para la instalación del negocio y comercialización del servicio.

PRODUCTOS

Vamos a poner a disposición de nuestros clientes la más completa gama de productos de Car-Audio y de Tuning, tratando así de abarcar todas las necesidades de nuestros clientes. Esto se manejará de forma estratégica en nuestros inventarios.

ESTRATEGIAS

- Precios
- Producto
- Mercadeo
- Campeonatos
- Servicio al cliente

PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y PRODUCTIVOS DEL NEGOCIO

- Creación estratégica de los cargos.
- Elección adecuada del personal de instalación.
- Creación de un reglamento interno de trabajo.
- Investigación de procesos eficientes.

COSTOS, PRESUPUESTO Y VIABILIDAD DEL NEGOCIO

- El retorno sobre la inversión se da en aproximadamente en año y medio.
- La inversión inicial va de acuerdo al inventario escogido. Para nosotros es de \$16.000.000
- El crecimiento constante de la demanda y la insatisfacción actual hace que el negocio sea viable.

PROCEDIMIENTOS LEGALES Y NORMATIVOS PARA LA INSTALACIÓN DEL NEGOCIO

- Se hacen todos los procedimientos legales para la conformación de la empresa dentro de los marcos legales.

CONCLUSIONES

Con base en el estudio realizado en el taller de grado II, se llegó a la conclusión de que el negocio de venta e instalación de sonido y accesorios para vehículos es rentable y tiene un gran potencial debido a las necesidades actuales de los consumidores nuevos y a el gran número de consumidores insatisfechos que hay hoy en día.

La competencia no alcanza a suplir las necesidades de todos los clientes es por esto que vemos una gran oportunidad de poder entrar al mercado por medio de unos precios competitivos, con productos e instalaciones de la mejor calidad y con garantía directa y un muy buen servicio al cliente para cumplir con las expectativas de los clientes potenciales.

RECOMENDACIONES

- Podemos ver que tenemos una gran posibilidad de (iniciar) una empresa altamente competitiva, ya que hay un porcentaje alto de clientes insatisfechos con el servicio prestado.
- Prestar un servicio de mayor calidad y eficiencia que la competencia.
- Establecer un servicio más personalizado.

IMPLEMENTACIÓN **CREACIÓN DE LA EMPRESA Max dB Sound**

MISIÓN.

Prestar servicios de alta calidad en diseño e instalación de sistemas de sonido sobre ruedas, brindando a nuestros clientes una atención personalizada y especializada, que permita satisfacer sus necesidades y expectativas.

VISIÓN

Ser una empresa líder en el servicio de diseño e instalación de sistemas de sonido sobre ruedas, utilizando tecnología de avanzada en nuestros procesos, logrando así un amplio reconocimiento a nivel nacional y local, que nos permita una mayor participación en el mercado.

ANÁLISIS DOFA

D- La empresa Max dB Sound presenta en la actualidad, debilidades con respecto a la identificación de la labores operacionales de los trabajadores, la estructura organizacional no está bien definida y divulgada dentro de toda la empresa, no posee reglamentos internos laborales y de conducta formalizados, con los cuales puede ejercer en cierta parte control. En sí, las principales debilidades que se puede percibir de Max dB Sound es en la gestión de sus actividades y de su recurso humano.

O- La empresa Max dB Sound por su rápido posicionamiento en el mercado de instalación de sonido profesional sobre ruedas, tiene grandes oportunidades frente a sus competidores, ya que se ha destacado por la calidad en los servicios prestados, la atención al cliente, una mano de obra calificada y unos buenos precios asequibles a todo tipo de clientes. Lo cual hace que pueda ingresar a un mercado nacional y expandir de ésta forma su negocio.

F- La empresa Max dB Sound tiene como mayor fortaleza la garantía de cada uno de sus servicios y productos junto con la atención personalizada que hace a cada cliente, haciéndolos sentir como parte prioritaria de la empresa y del mismo modo satisfaciendo sus necesidades de la mejor manera posible.

A- La empresa Max dB Sound tiene como amenaza directa el mercado ilegal, el contrabando, la creciente competencia, ya que diariamente se ve el nacimiento de nuevas empresas dedicadas a la instalación de sonido

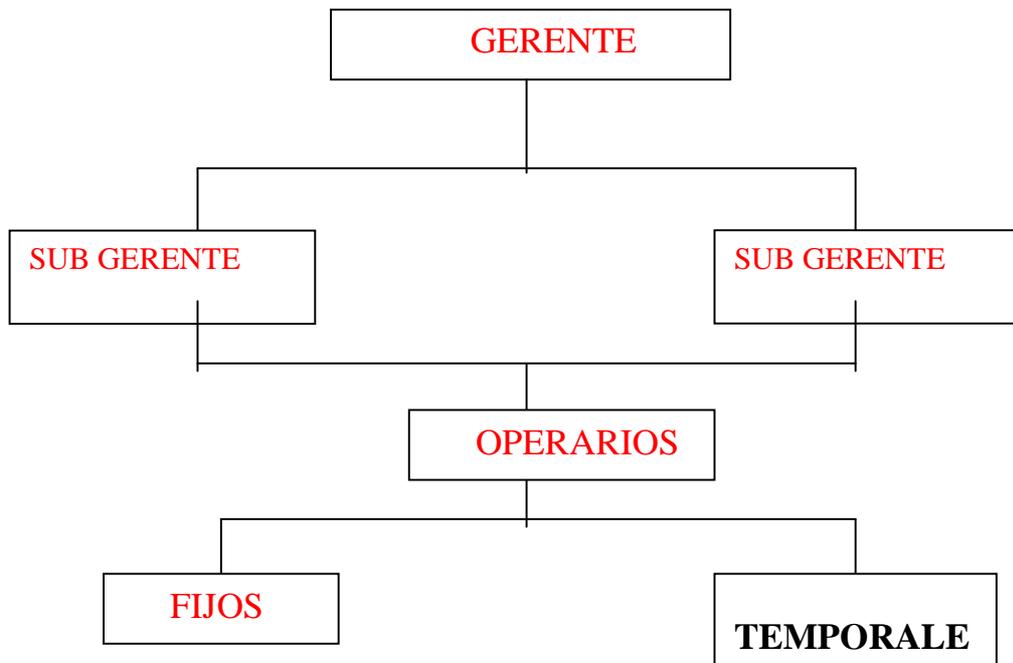
POLÍTICAS EMPRESARIALES

- El cliente como centro de nuestro negocio.
- Invertir en nuestro equipo como artífice de la generación de valor.
- Un comportamiento ético e integridad personal como forma de entender y desarrollar nuestra actividad.
- La innovación como palanca de progreso.
- La responsabilidad social corporativa como compromiso con el desarrollo.
- Mantener un estilo de gestión empresarial generadora de entusiasmo.
- El sistema de control interno de la empresa Max dB Sound, basado en el criterio COSO (Sponsoring Organizations of the Treadway Comision), debe clasificarse en los siguientes niveles: a) Deficiente, si se encuentra entre 0-30%, b) Aceptable si se encuentra entre 31-60%, y c) Eficiente si es mayor a un 61%.
- La empresa Max dB Sound deberá estar atenta y tomar medidas adecuadas con respecto a los diferentes riesgos que presente, tanto internos como externos, contando con una adecuada medición de riesgos y monitoreo.
- Tener y mantener una eficiente comunicación dentro de la empresa de manera continúa. Del mismo modo la empresa definirá las funciones y responsabilidades de sus integrantes, delimitando de ésta forma una correcta segregación de actividades.
- La dirección con el apoyo del área financiera, debe trazar los objetivos a corto y largo plazo, para ello es necesario que elaboren estrategias, presupuestos, pronósticos y proyectos. Esta actividad deberá realizarse por lo menos dos veces en el año.

ESTRATEGIAS PARA LOGRAR LAS POLÍTICAS

- Proveer a nuestros empleados una capacitación adecuada y periódica que permita el suministro de servicios de calidad.
- Empleo de recursos de calidad certificada.
- Tener como prioridad la atención y satisfacción de las necesidades de nuestros clientes.
- Inversión en la adquisición de tecnología de avanzada para el desarrollo y mejoramiento de nuestros procesos.
- Velar por que nuestros servicios sean siempre de mejor calidad.
- Realizar estudios de mercado en los diferentes lugares a los que se quiera expandir.
- Estar a un nivel mas alto de nuestra competencia directa en cuanto a servicios y productos ofrecidos, buscando la eficiencia y competitividad diaria.
- Atraer nuevos clientes por medio de la competencia en las distintas ferias especializadas de sonido sobre ruedas realizadas a nivel nacional.
- Contar con actividades de control adecuadas con las cuales se pueden minimizar los riesgos identificados por la empresa y contribuir a un mejor funcionamiento del sistema de control interno de la empresa, contando de igual forma con un monitoreo permanente interno.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:



Gerente FINANCIERO

Funciones:

- El área financiera contará con el criterio para determinar y autorizar el desembolso y uso de recursos de la empresa para el desarrollo de los diferentes proyectos propuestos y la inversión en el capital humano.
- Asumirá la labor como principal recaudador de la empresa y se encargará de elaborar mensualmente un informe del manejo de los recursos y el comportamiento de la cartera.
- El Gerente Financiero contará con los servicios Contador Público externo para mantener al día a la empresa en asuntos legales y poder tomar las decisiones financieras.

- Se encargará de pagar la nómina, cumplir con los proveedores y hacer las liquidaciones correspondientes.
- El área financiera realizará una evaluación del estado actual de la empresa.
- Con los resultados de ésta evaluación deberá sugerir y crear políticas económicas dirigidas al mejoramiento de su estado actual.
- Deberá encargarse cada año de realizar las proyecciones, las políticas (ventas, concesión de crédito, recaudo de cartera y cumplimiento de obligaciones) de la empresa teniendo en cuenta el comportamiento histórico de la empresa y los objetivos a alcanzar.
- Realizará un cronograma de actividades regidas a las estrategias de la dirección.
- Deberá verificar, evaluar el comportamiento y cumplimiento de las actividades propuestas encaminadas al logro de diferentes políticas tanto empresariales como económicas.
- Deberá reportar en forma escrita y verbal a la dirección, el resultado obtenido junto con las posibles soluciones.

GERENTE OPERATIVO

Funciones:

- Contactar a los empleados.
- Actualizar Base de Datos Clientes.
- Monitorear el trabajo de los empleados
- Tomar nota de las necesidades de los clientes
- Estar pendiente de las existencias de la empresa.
- Contactar a los proveedores

- Encargado de realizar las pruebas de habilidades y conocimientos a los aspirantes de cargos.
- Programar las actividades anuales como ferias nacionales de competición de sonido sobre ruedas.

PROCESOS DE DIRECCIÓN

- Elaborar las políticas necesarias para dar cumplimiento a los objetivos organizacionales.
- Segregar las funciones y responsabilidades de los diferentes empleados de la empresa.
- Para que exista una buena coordinación de las actividades, se genere un mejor desempeño en el trabajo y una mayor satisfacción en el empleo, la Dirección de Max dB Sound debe encargarse de divulgar y transmitir información, ideas, conocimientos a todos los integrantes de la empresa, por medio de afiches, memorandos, circulares, carteleras, reuniones.
- Difundir a través de la empresa los valores éticos; motivar y guiar a los trabajadores hacia el logro de los objetivos.
- La Gerencia General se encargará de buscar y contactar los clientes potenciales se dentro de la Base de Datos que se posee al interior de la empresa; con el fin de mantener un posicionamiento en el mercado dicha base de datos será actualizada constantemente; Del mismo modo esto no significa que los clientes que se acerquen a la empresa de forma diferente no serán tomados en cuenta, pues es política de Max dB Sound atender a las necesidades de toda clase de clientes.
- Es deber de la Gerencia contactar a los proveedores y seleccionarlos según sean las necesidades y preferencias del cliente, tanto como las ventajas que traiga consigo dicho proveedor para la empresa, como pueden ser precio, oportunidad y calidad.
- La dirección con el apoyo del área financiera, debe trazar los objetivos a corto y largo plazo, para ello es necesario que elaboren estrategias, presupuestos, pronósticos y proyectos

PROCESOS MISIONALES:

Servicio

- Partiendo de la política “El cliente como centro de nuestro negocio”, Max dB Sound desarrollará en sus integrantes la habilidad de trabajar e interactuar con un amplio rango de personalidades, facilitando la adecuada relación con los clientes, con los proveedores y demás personas que participen indirectamente o directamente con la empresa.
- Max dB Sound, deberá invertir en su capital humano, mediando capacitaciones continuas, generando en ellos un valor agregado en el servicio prestado; del mismo modo deberá ser fuente de motivación, por medio de salarios razonables, una estabilidad laboral, un trato amable, justo y respetuoso y otras actividades que les permita alcanzar un desarrollo personal, sentirse parte importantes de la empresa y realizarse profesionalmente.
- El crecimiento y fortalecimiento de la empresa en el mercado se podría alcanzar mediante el aprovechamiento de las ideas del personal. Max dB Sound debe apoyar a la creatividad e innovación de sus operarios. Estas ideas deben ser realizables y ejecutadas por la empresa para que ésta se pueda beneficiar.
- Los directivos de la empresa serán los principales promotores de los valores éticos y morales al interior de la empresa con el fin de crear un ambiente de trabajo más ameno, lo cual se verá reflejado en el desarrollo de las actividades de todos y cada uno de los empleados.

PROCESOS DE APOYO:

Recurso Humano y Área Financiera

- Max dB Sound, deberá invertir en su capital humano, mediante capacitaciones continuas, generando en ellos un valor agregado en el servicio prestado; del mismo modo deberá ser fuente de motivación, por medio de salarios razonables, una estabilidad laboral, un trato amable, justo y respetuoso y otras actividades que les permita alcanzar un desarrollo personal, sentirse parte importantes de la empresa y realizarse profesionalmente.

- La empresa debe contar con trabajadores capacitados en su área de desempeño, los cuales además de su conocimiento deben demostrar y tener la habilidad de trabajar en grupo. Estos trabajadores deben contribuir a que el ambiente de trabajo sea agradable bajo cualquier circunstancia de presión o problema.
- Max dB Sound deberá contar con un equipo de trabajo íntegro en su personalidad, personas productivas, eficientes, que demuestren interés y entusiasmo por su trabajo, un personal que brinde un valor agregado en su área o a su labor.
- Como política de Max dB Sound de segregación de actividades, es primordial el diferenciamiento y separación de las actividades del área financiera y operativa, con el fin tener mayores controles sobre dichas actividades y evitar inconsistencias entre éstas.
- La dirección con el apoyo del área financiera, debe trazar los objetivos a corto y largo plazo, para ello es necesario que elaboren estrategias, presupuestos, pronósticos y proyectos.
- El área financiera contará con el criterio para determinar y autorizar el desembolso y uso de recursos de la empresa para el desarrollo de los diferentes proyectos propuestos.
- El área financiera de Max dB Sound, contará con los servicios de un contador público externo como apoyo en la realización de diversas actividades.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MISIONALES:

Servicio

- Contactar a los clientes por medio de la base de datos de la empresa.
- Recibir a los clientes, tanto los que fueron contactados como los que llegan directamente al establecimiento.
- Atender las necesidades de cada cliente por separado y darles la seguridad que éstas van a ser cumplidas de la mejor forma y con la mejor calidad, en el menor tiempo posible.
- Se le hace saber al cliente quién le va a realizar el trabajo/servicio. Del mismo modo el operario debe estar al tanto de las necesidades y requerimientos del cliente.
- Si el cliente decide aceptar el servicio, el subgerente operativo procede a elaborar el formato donde conste cada uno de los servicios a realizar por la empresa junto con el valor estimado.
- El operario procede a realizar los trabajos acordados con el cliente.
- El subgerente operativo debe estar supervisando constantemente la labor del operario.
- Una vez terminado el trabajo, se llama al cliente, para que recoja el vehículo.
- El cliente se acerca al gerente financiero y cancela el servicio, entregando el formato diligenciado anteriormente como constancia de entrega del vehículo.
- Hace entrega de las llaves.
- El subgerente operativo, junto con el operario responsable del vehículo hace entrega oficial del vehículo, haciéndole una demostración al cliente de la calidad del servicio prestado.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE APOYO

Contratación de Empleados (Recurso Humano):

- Las personas que aspiren a desempeñar un cargo al interior de la empresa, deberán hacer su solicitud por escrito, como esta estipulado en el Reglamento Interno de Trabajo de la compañía Max DB Sound.
- Se deberá realizar un estudio de las hojas de vida de los aspirantes
- Se hará una selección de los posibles ejecutores del cargo.
- Se llamarán a entrevista personal
- Las personas seleccionadas presentarán una prueba de habilidades y conocimiento, sobre el área a desempeñar.
- Esta prueba deberá ser realizada por alguien conocedor de la respectiva área.
- Del desempeño del aspirante en la prueba, se definirá quien es el más apropiado para el cargo
- Se procederá a realizar el contrato.
- Se le proporcionará la información corporativa necesaria para que tenga un desempeño acorde con lo estipulado en el Reglamento Interno y con las políticas de la empresa Max DB Sound.

Área Financiera:

- El área financiera realizará una evaluación del estado actual de la empresa.
- Con los resultados de ésta evaluación deberá sugerir y crear políticas económicas dirigidas al mejoramiento de su estado actual.
- Deberá encargarse cada año de realizar las proyecciones, las políticas (ventas, concesión de crédito, recaudo de cartera y cumplimiento de obligaciones) de la empresa teniendo en cuenta el comportamiento histórico de la empresa y los objetivos a alcanzar.

- Realizará un cronograma de actividades regidas a las estrategias de la dirección.
- Deberá verificar, evaluar el comportamiento y cumplimiento de las actividades propuestas encaminadas al logro de diferentes políticas tanto empresariales como económicas.
- Deberá reportar en forma escrita y verbal a la dirección, el resultado obtenido junto con las posibles soluciones.