

# CAPÍTULO I

## Introducción

### 1.1 Planteamiento del problema

Las empresas en términos generales son organizaciones encargadas de producir y distribuir bienes o servicios para un mercado específico y así obtener un beneficio para los socios o dueños.

De esta forma una empresa es la unión de capital, trabajo y organización bajo la dirección de un empresario.

En México el crecimiento de la mayoría de las pequeñas empresas se encuentra delimitado debido a su estructura basada en la familia, y es que resulta difícil diferenciar entre unas y otras.

Hoy en día es muy importante que las empresas familiares tomen decisiones trascendentales que posibiliten su expansión para así hacer un mejor frente a los competidores, al crecimiento del mercado, a las nuevas exigencias de los consumidores y a las nuevas aportaciones de la tecnología, razón por la cual se hace necesaria la ruptura del vínculo que une a la familia con el negocio, es decir, es evidente la necesidad de terminar con la confusión entre la función familiar y la función empresarial que ha afectado en demasía a las empresas mexicanas a lo largo de la historia.

Las empresas familiares, ya que en la mayoría de las ocasiones son creadas para obtener un ingreso que posibilite la supervivencia de la familia, el desarrollo de las mismas difícilmente es alcanzado pues su creación no obedece a dicho objetivo.

El estancamiento que las empresas familiares presentan es circunstancial de la falta de visión y conocimientos de administración en la mayoría de los casos, ocasionando así por ejemplo falta de productos que el mercado solicita orillando al

mismo a que acuda a la competencia, entre muchos otros problemas, que derivan en pérdidas y cierres de empresas.

Multiservice Express de Puebla S.A. de C.V. entidad operadora de Goodyear Total Car Service es una empresa familiar que busca aumentar la rentabilidad de sus recursos financieros, abarcar una mayor participación en el mercado, así como incrementar la oferta de servicios y productos tanto a clientes cautivos como a potenciales a través de la instalación de nuevos centros de servicio en el estado de Puebla, y ante el constante crecimiento de la industria automotriz, específicamente en el sector de servicios (mecánica en general, llantas, amortiguadores, suspensión, etc.), el presente proyecto de tesis analiza y expone la viabilidad de inversión para los objetivos de expansión antes mencionados.

### **1.2 Importancia del Tema**

Ante el crecimiento constante del sector de servicios automotriz, la competencia se ha incrementado considerablemente. Por tal motivo, Multiservice Express de Puebla, S.A. de C.V. busca tener una mayor capacidad de respuesta ante los retos que presenta la industria. Una de las propuestas para aprovechar las oportunidades que la industria ofrece; así como enfrentar a la competencia, radica en la expansión de los centros de servicios. Aunado a esto se podrá alcanzar una mayor participación en el mercado, lo cual por consecuencia proporcionará beneficios atractivos para los probables inversionistas.

### **1.3 Objetivo General**

Evaluar el proyecto de inversión “Apertura de Nuevos Centros de Servicio Goodyear Total Car Service” en la ciudad de Puebla, Puebla.

#### **1.4 Objetivos Específicos**

- Establecer la viabilidad financiera y estratégica para la expansión de los centros de servicio.
- Proporcionar una clara visión de las finanzas con las que operan en la actualidad los centros de servicio.
- Enmarcar los errores y aciertos financieros incurridos, con la finalidad de crear una base de datos históricos para el desarrollo del manual de operación.
- Observar y conocer el comportamiento del mercado interno y externo de la industria automotriz en el sector de servicios.
- Resaltar las ventajas competitivas con las que cuentan los centros de servicio.

#### **1.5 Alcances y Limitaciones**

Desarrollar una investigación definitiva y con validez universal se encuentra fuera del alcance debido principalmente a limitantes de tiempo, metodológicas o prácticas

Por lo tanto, se presenta a continuación algunas limitaciones:

- La disponibilidad de información requerida debido al carácter de la misma.
- Dificultad para homogeneizar o identificar los distintos estilos de administración financiera que se han tenido en las distintas etapas.
- Las características de la competencia pueden variar en demasía debido a la cantidad de participantes en el sector.

Cabe mencionar que el presente proyecto no profundizara en aspectos fiscales, además que no se detallarán los artículos que se comercializaran debido a la amplia variedad de los mismos lo que provoca que su distinción sea compleja.

Por otra parte, los alcances del estudio son:

- El análisis económico-financiero abarca los años 2001 y 2002.

- Sólo se consideran los siguientes estados financieros: Estado de Resultados, Balance General, Balance de Inversión inicial.
- El proyecto de inversión enmarca dos centros de servicio más que son en la Ciudad de Apizaco, Tlaxcala y en Tehuacan, Puebla.