



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Grado

GESTION DE FLOTAS Y ASESORAMIENTO DE VEHICULOS

Autor/es

Alberto Márquez Artal

Director/es

Begoña Gutiérrez Nieto

Facultad de Economía y Empresa
2023

RESUMEN

Hoy en día, el vehículo se ha convertido en una herramienta de trabajo indispensable para la mayoría de las empresas españolas, por lo que es necesario que exista una buena gestión de flotas para ellas.

Por ello, hemos desarrollado una forma totalmente nueva de gestionar las flotas de vehículos, la cual conseguirá ahorrar dinero y tiempo a las empresas. Lo más importante mejorar su eficiencia, que al fin y al cabo de eso se trata.

Todo ello se logrará a través de una plataforma web la cual podrá recopilar datos de los vehículos en tiempo real, informando así de todos los detalles y así poder ir resolviendo todas las incidencias que puedan ir surgiendo. Además de ello se contará con asesores de vehículos cualificados, los cuales en cuanto se necesite realizar un cambio de vehículo, realizará un estudio en el cual tendrá en cuenta todos los datos proporcionados por la plataforma web, optimizando así el cambio vehículo eligiendo el que más encaje con las necesidades de la empresa, además de encontrar la mejor oferta del mercado y la tramitación de la compra del vehículo. También se contará con asesoramiento de vehículos íntegro para particulares.

ABSTRACT

Today, the vehicle has become an essential work tool for most Spanish companies, so it is necessary that there is a good fleet management for them.

So, we have developed a totally new way of managing vehicle fleets, which will save companies money and time. The most important thing is to improve its efficiency, which is what it is all about.

All this will be achieved through a web platform which will be able to collect vehicle data in real time, thus reporting all the details and thus able to resolve all incidents that may arise. In addition to this, there will be vehicle advisors, who, as soon as a vehicle change is needed, they carry out a study in which all the data provided by the web platform will be taken into account, thus optimizing the vehicle change by choosing the one that that best suits the needs of the company, in addition to finding the best offer on the market and processing the purchase of the vehicle. Comprehensive vehicle advice for individuals will also be available.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN

2. PLAN DE NEGOCIO

2.1. SITUACIÓN DE LA EMPRESA

2.2. DEFINICIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS
PRINCIPALES DEL PROYECTO

2.3. PRESENTACIÓN DE LOS EMPRENDEDORES Y/O
SOCIOS:

2.4. DATOS BÁSICOS DEL PROYECTO

3. ENTORNO EN EL QUE SE REALIZARÁ LA ACTIVIDAD DE LA EMPRESA

3.1. FORMACIÓN DEL CAPITAL SOCIAL

3.2. RESUMEN EJECUTIVO

3.3. ENTORNO ECONÓMICO Y SOCIOCULTURAL EN EL
QUE SE REALIZARÁ LA ACTIVIDAD DE LA EMPRESA

3.4. ENTORNO NORMATIVO EN EL QUE SE REALIZARÁ
LA ACTIVIDAD DE LA EMPRESA

3.5. ENTORNO TECNOLÓGICO EN EL QUE SE REALIZARÁ
LA ACTIVIDAD DE LA EMPRESA

4. FACTORES CLAVE DE ÉXITO

5. PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

5.1. PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES DE CALIDAD

5.2. NIVELES DE TECNOLOGÍA APLICADOS EN LOS
PROCESOS

6. EL MERCADO

- 6.1. PLAN DE VENTAS
- 6.2. UNA DE CADA CUATRO VENTAS ES DE RENTING
- 6.3. EVOLUCIÓN Y PREVISIONES DEL MERCADO
- 6.4. LA COMPETENCIA
 - 6.4.1. Diferencias respecto a los servicios de la competencia
- 6.5. ANÁLISIS DAFO

7. LA COMERCIALIZACIÓN DEL SERVICIO

- 7.1. VALORES DE LA EMPRESA
- 7.2. ACCIONES DE PROMOCIÓN
- 7.3. PRECIO DE VENTA

8. ESTRATEGIA DE DISTRIBUCIÓN EN GESTIÓN DE FLOTAS

9. RECURSOS HUMANOS

- 9.1. RELACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO QUE SE VAN A CREAR
- 9.2. ORGANIZACIÓN DE RECURSOS Y MEDIOS TÉCNICOS Y HUMANOS

10. PLAN ECONÓMICO-FINANCIERO

- 10.1. INTRODUCCIÓN
- 10.2. INVERSIÓN Y FONDO DE MANIOBRA DEL PROYECTO
- 10.3. FINANCIACIÓN
- 10.4. INGRESOS. PREVISIÓN DE VENTAS ANUALES
- 10.5. EVALUACIÓN DE LOS COSTES VARIABLES Y COSTES FIJOS
- 10.6. CUENTAS DE RESULTADOS PROVISIONALES
- 10.7. ANÁLISIS VAN Y TIR

11. CONCLUSIÓN

1. INTRODUCCIÓN

El Plan de Negocio desarrolla un proyecto empresarial de forma íntegra, mostrando un análisis de la viabilidad técnica, comercial, financiera y económica de la futura empresa, con el objetivo final de presentar un documento completo, que sin sustituir el trabajo específico de los emprendedores o de los técnicos, facilita información de interés y referencia para el desarrollo del Plan de Negocio (Negociosyemprendimiento.org, 2013).

La idea del proyecto se basa en la Gestión de Flotas de vehículos, pero de una forma totalmente distinta a lo que comúnmente estamos acostumbrados.

En ella se combina dos mundos que hasta ahora no se había visto. Hablamos del mundo de la gestión de flotas de vehículos tradicional según Trimble.com (2021) y Michelin.com (2021), pero incluyendo tecnología punta apta para la mejor gestión de flotas del mercado y el mundo del cambio del vehículo.

El objetivo principal es ahorrar el máximo tiempo y dinero posible a la empresa que adquiera el servicio de gestión de flotas. Esto se consigue gracias al desarrollo de un software de gestión de flotas diseñado para que se gestione de manera autónoma, reduciendo así el coste de mantenimiento de este, además de agilizar el proceso a las empresas.

Para realizar el proyecto, se destinará una mayor parte del presupuesto para el desarrollo y mantenimiento tecnológico, la cual se derivará a una empresa especialista en proyectos de desarrollo de software. Y la parte restante se ha destinado a llevar a cabo todas las acciones comerciales pertinentes (marketing, publicidad, Search Engine Optimization (SEO), Search Engine Marketing (SEM)...), para cubrir todas las directrices del proyecto, diseños, textos, funcionalidades, automatismos, desarrollo de ideas innovadoras, imágenes, etc.

Además de ello también se necesitará contar con un plan de ventas entre las que se encuentran empresas aragonesas, al igual que empresas influyentes a nivel nacional, las

cuales cuenten con un número considerable de vehículos de flota. En el que se aplicara un plan estratégico-comercial, para desempeñarlo y optimizarlo.

Se ha conseguido detectar las claras ventajas competitivas frente al resto. Una de ellas, es la modernización del software de gestión de flotas, debido a que he podido observar que los programas de nuestra competencia se han quedado muy anticuados. Por ello se precisa un “lavado de cara” para que se visualice de una manera profesional pero intuitiva que sea fácil de usar para todas las personas sin necesidad de un curso previo. Una de nuestras ventajas es incluir tecnología punta apta para una buena gestión de flotas. Hablamos de automatismos como abrir o cerrar el vehículo de forma remota o incluso la posibilidad de paralizar un vehículo de forma remota. Tecnología la cual se puede aplicar, gracias a dispositivos de la marca TELTONIKA-TELEMATICS (<https://teltonika-gps.com/es/>). Los cuales se instalan en los distintos vehiculos y nos permiten acceder a la información de los vehiculos de forma remota.

Otra ventaja es que, el cliente podrá utilizar el programa de gestión de la manera que más efectiva le sea. El cliente podrá modificar las alertas, al igual que añadir o quitar alertas en función de la usabilidad que les vaya a dar. También se podrá ofrecer la posibilidad de adaptarnos al cliente en base a dos cuestiones. Si la adaptación es beneficiosa y aplicable para el resto de los clientes, nuestra empresa asumirá el coste. Sin embargo, si la adaptación no se pudiera extrapolar al resto de empresas, tendría un coste extra el cual habría que presupuestar a la empresa que lo demande.

De esta manera y con todo ello, se aumenta el control y hace que las empresas puedan gestionar de una manera más completa y cómoda su flota.

La ventaja competitiva que cabe destacar es que nos ocupamos del cambio de vehículo analizando los datos que nos proporcionan los dispositivos instalados en los vehículos y recomendando la mejor opción para la empresa, ahorrando en costes o incluso en combustible ya que ofreceremos opciones híbridas o eléctricas buscando la sostenibilidad del planeta y el compromiso de las empresas con el mismo.

Para el cambio de vehículo, estableceremos contratos con las mejores operadoras de renting que hay en territorio nacional según Indexbook.es (2022) y El País (2020); como por ejemplo LeasePlan España, Northgate España y Arval España, y además estableceremos contratos de los distintos concesionarios que hay a nivel nacional. De esta manera, podemos recomendar a la empresa el coche que más se adapte a sus gustos y necesidades, y recomendar un renting, una financiación o incluso un pago al contado. Siempre buscando la eficiencia de la empresa y el beneficio fiscal. Y por supuesto el mejor precio para la misma.

También hay que tener muy presente, como se mueve el mundo de hoy. Por lo que es muy importante realizar también inversiones en nuevas RRSS (Redes Sociales). Hoy en día una de las plataformas más relevantes de RRSS es TikTok y Telegram. Gracias a estas plataformas podremos dar a conocer un servicio como es el de Asesoramiento para Particulares y compartir ofertas de vehículos de cualquier tipo.

Después de un análisis exhaustivo de la viabilidad del proyecto, nos hemos dado cuenta de que tendremos que desarrollar el negocio por etapas. La primera etapa sería enfocarse en la venta de vehículos de forma casi exclusiva, para así poder generar el capital suficiente para poner en marcha la segunda parte del proyecto.

La segunda parte del proyecto se basaría en la comercialización y puesta en marcha del software de gestión de flotas el cual necesita una gran inversión para poder desempeñarlo.

El gran objetivo es llevar a la empresa hasta lo más alto y convertirnos en referencia dentro del mundo de la gestión de flotas y de la venta de vehículos en España. Y por ello adelantarnos al futuro, ya que, según estudios recientes, la figura del concesionario tal y como la conocemos desaparecerá, y pasará al formato online. Cuando eso suceda ya estaremos preparados para ello.

2. PLAN DE NEGOCIO

2.1. Situación de la Empresa

El nombre comercial será **MICONCESIONARIOONLINE.ES** y se consolida como una empresa nueva en el mercado, aunque la marca comercial tendrá el nombre de **ARAGONESA DE ASESORAMIENTO DE VEHICULOS S.L.U.** en el momento que esta sociedad se consolide a Alberto Márquez Artal, se le otorgará el cargo de Administrador Único de la sociedad **ARAGONESA DE ASESORAMIENTO DE VEHICULOS S.L.U.**

El promotor ha decidido crear una Sociedad Limitada Unipersonal para dar forma jurídica a la empresa. Los criterios que han valorado a la hora de tomar la decisión han sido los siguientes:

Número de socios

Al ser una empresa pequeña con un socio y capital reducido, se ha optado por esta forma jurídica por ser la idónea.

Responsabilidad del socio

La responsabilidad del socio ante terceros es un factor clave a la hora de elegir la forma jurídica y se ha optado por la sociedad limitada unipersonal frente a una sociedad civil.

Estructura de dirección y gestión

La estructura de dirección y gestión es más flexible que en otras sociedades (como en el caso de las cooperativas), siendo menor el rigor formal en su organización (convocatoria de juntas, inscripciones, registros, etc.).

2.2. Definición de las características generales del proyecto

MICONCESIONARIOONLINE.ES ofrece un servicio íntegro de gestión de flotas profesional para empresas y Asesoramiento Profesional a particulares.

Idoneo.es (2022) establece que el servicio de Gestión de Flotas tiene que incluir una plataforma específica para la propia gestión y control de la flota de vehículos. Esta plataforma contará con la última tecnología adaptada a una buena gestión de flotas, además de un diseño nuevo y modernizado que facilita y agiliza los procesos de gestión a la propia empresa interesada en el servicio de **MICONCESIONARIOONLINE.ES**. Dicha gestión de flotas se desglosa en tres paquetes, los cuales aparecen en la Tabla 1.

Tabla 1. Paquetes de servicios de gestión de flotas de vehículos

ESENCIAL	ESTANDAR	PREMIUM
Asesoramiento gratuito	Asesoramiento gratuito	Asesoramiento gratuito
Cambio integro de vehículo	Cambio integro de vehiculo	Cambio integro de vehiculo
Acceso software (administrador)	Acceso software (administrador y conductores)	Acceso software (administrador y conductores)
Control de vehiculos	Control de vehiculos	Control de vehiculos
Gestión de kilometraje (manual)	Gestión de kilometraje (automático)	Gestión de kilometraje (automático)
Gestión de mantenimientos	Gestión de mantenimientos	Gestion de mantenimientos
Gestión de repostajes	Gestión de repostajes	Gestión de repostajes
Informe de costes avanzado	Informe de costes avanzado	Informe de costes avanzado
Alertas (limite de km contratados y finalización de contrato)	Alertas (todas)	Alertas (todas)
	Necesidad de OBD*	Necesidad de OBD*
	Seguimiento (tracking)	Seguimiento (tracking)
	Control de posición en tiempo real	Control de posición en tiempo real
	Seguimiento profesional de rutas, con histórico de rutas	Seguimiento profesional de rutas, con histórico de rutas
	Control de velocidad en ruta	Control de velocidad en ruta
	Diversos datos que podamos obtener desde el OBD* y podamos ofrecer	Diversos datos que podamos obtener desde el OBD* y podamos ofrecer
	Control del odómetro de forma automatizada	Control del odómetro de forma automatizada
	Avisos por limite perimetral	Avisos por limite perimetral
	Gestion documental	Gestion documental
	Generador de accesos para conductores	Generador de accesos para conductores
	Avisos por limite perimetral	Avisos por limite perimetral
		Automatismos que podamos obtener a través de OBD*

Fuente: elaboración propia

*OBD (On Board Diagnostics) es el dispositivo que permite que el sistema de gestión de flotas se conecte de forma remota con el vehiculo.

El servicio también incluye un servicio de asesoramiento y acompañamiento en el cambio de vehículo. Este es el factor diferencial de **MICONCESIONARIOONLINE.ES** y el factor de novedad en el mundo de la gestión de flotas ya que la competencia no cuenta con dicho servicio de asesoramiento y acompañamiento en el cambio de vehículo.

Se pretende satisfacer una doble necesidad detectada y no satisfecha actualmente por las plataformas de gestión de flotas existentes.

- Necesidades por parte de los concesionarios / Operadoras de renting:
 - o Aumentar las ventas.
 - o Mayor visibilidad de sus vehículos o promociones.

- Necesidades de las empresas:
 - o Ahorro de tiempo en procesos de administración y facturación con respecto a la flota de vehículos disponible.
 - o Ahorro en costes como combustible, cuotas o mantenimientos.
 - o Facilidades para la elección del mejor vehículo que convenga con respecto a la situación de cada empresa y conductor de ella.

El servicio de Asesoramiento Profesional a particular incluye a una persona experta en el sector que te va a recomendar y asesorar el mejor vehículo según todas tus circunstancias.

Se entiende que, hoy en día, hay muchas marcas de vehículos, muchos modelos, muchas motorizaciones y muchos tipos de vehículos y eso supone un riesgo a la hora de comprar un vehículo ya que es obvio que, si el cliente va a un concesionario de una marca, el coche que le van a recomendar es el de la propia marca, sin importar sus preferencias o necesidades en ese momento.

Con el asesoramiento se pretende satisfacer una doble necesidad al igual que con la Gestión de Flotas.

- Necesidades por parte de los concesionarios / Operadora de renting:
 - o Aumentar las ventas.
 - o Mayor visibilidad de sus vehículos o promociones.

- Necesidades del cliente:

- Tranquilidad a la hora de hacer una compra de suma importancia como es la compra de un vehículo.
- Tranquilidad a la hora de saber que no le están engañando con financiaciones, seguros, etc.
- Seguridad de que se esta llevando el coche perfecto para él.

2.3. Presentación de los Emprendedores y/o Socios

El promotor en este caso sería Alberto Márquez Artal, quien, tras haber estado durante su infancia y adolescencia rodeado en un entorno empresarial, se dio cuenta de una necesidad que relaciona el mercado de vehículos con las empresas. Esto era que no existía un programa que combinase el mundo de la gestión de flotas con el mundo del cambio de vehículo. Lo que existía era un programa donde puedes visualizar tu flota en un mapa, pero a la hora del cambio de vehículo, siempre suponía una gran pérdida de tiempo para las empresas, además de todos los procesos administrativos que conlleva pedir una oferta, ver las necesidades de los conductores, ver las necesidades económicas de la empresa, etc.

Socio:

Nombre y apellido: Alberto Márquez Artal

Lugar de nacimiento: Zaragoza, España

Fecha de nacimiento: 07/06/2000

Ciudad: Zaragoza

País: España

Teléfono: 616 990 694

E-mail: 775455@unizar.es

Puesto de trabajo: Director General

Formación: Ha estudiado la Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato en Colegio El Pilar Maristas de Zaragoza. Realizó la prueba de selectividad y se encuentra estudiando la carrera universitaria ADEi (Administración y Dirección de Empresas en Ingles) en la Universidad de Zaragoza. Hay que destacar el elevado conocimiento del mundo empresarial y automovilístico gracias a las distintas colaboraciones con BMW

Ibérica y con importantes concesionarios de Zaragoza, como Augusta Aragón (Concesionario BMW, Suzuki, MINI)

2.4. Datos básicos del proyecto

Empresa (Razón social): **ARAGONESA DE ASESORAMIENTO DE VEHICULOS S.L.U.**

Tipo: Servicio.

Sector de la actividad: Automoción.

Actividad: Servicio de gestión de flotas profesional para empresas junto al acompañamiento y asesoramiento en el cambio de vehículo, también para particulares.

R.U.C. N°: B XXXXXXXXXX

Forma jurídica: Sociedad Limitada Unipersonal.

Equipos: Hardware, software, mobiliario de oficina, equipos de comunicación.

Personal y estructura organizativa: Director General, Marketing Manager, Técnico Informático, Comerciales.

Cartera de servicios: Software de Gestión de flotas, ofertas de vehículo nuevo (VN), ofertas vehículo KM 0 y Ocasión (VO), ofertas renting, ofertas leasing.

Clientes: Empresas, concesionarios oficiales de automóviles, operadoras de renting, particulares.

Herramientas de promoción: Internet, Redes Sociales, campañas, visitas presenciales, Telemarketing, Campaña de referidos.

Dirección: Gran Vía Santiago Ramón y Cajal, 2, 50005 Zaragoza

Ciudad: Zaragoza.

Provincia: Zaragoza.

Teléfono N°: 616 990 694.

E-mail: 775455@unizar.es

Página WEB: WWW.MICONCESIONARIOONLINE.ES

3. ENTORNO EN EL QUE SE REALIZARÁ LA ACTIVIDAD DE LA EMPRESA

3.1. Formación del Capital Social

Alberto Márquez Artal será el único socio de la sociedad y por consiguiente el administrador único de la misma.

Tabla 2. Formación del capital social

	Nombre Socio	Aporte	% participación
Socio 1	Alberto Márquez	30.000€	100%

Fuente: elaboración propia

3.2. Resumen Ejecutivo

El proyecto de Gestión de Flotas estará respaldado por una empresa dedicada al desarrollo y mantenimiento del software.

Alberto Márquez (director general) es la persona encargada de analizar los datos de los vehículos y de recomendar las distintas ofertas para realizar el servicio de cambio de vehículo, además de preocuparse por el bien y el desarrollo de **MICONCESIONARIOONLINE.ES** proponiendo al resto de socios mejoras que puedan hacer a la marca mucho más competitiva en el mercado.

Además, para desarrollar el buen funcionamiento de la empresa se deberá contratar o subcontratar los siguientes servicios, en favor de mejorar el desempeño de la actividad empresarial.

- **Marketing Manager:** es la persona responsable de todos los proyectos de marketing. Hablamos de la captación de clientes a través de distintos métodos como SEO, SEM, publicidad, BBDD (Bases de datos), etc. A su vez, es el responsable de comunicar al resto de socios posibles mejoras o campañas que

ayuden a conseguir potenciales *leads* (clientes potenciales) buscando la eficiencia y el buen rendimiento de la empresa.

- Técnico Informático: gestiona todas las operaciones relacionadas con la detección y resolución de los problemas en la web, en los servidores o en la plataforma de gestión de flotas y se encarga de transmitirlo al director general.
- Asesores de vehículos/Comerciales: se trata de un perfil que cuenta con un gran conocimiento dentro del mundo del automóvil, además de ello tendrá que contar con todas las aptitudes que un buen comercial posee, siempre transmitiendo la confianza necesaria al cliente. Además, deberán cumplir los objetivos establecidos por la dirección.

3.3. Entorno económico y sociocultural en el que se realizará la actividad de la empresa

Según las previsiones del gobierno español la economía española cerrará este año con un crecimiento en el entorno del 4,1% (MINECO, 2022).

La mayoría de los expertos aboga por alzas de salarios, siempre y cuando haya un aumento de la productividad.

El propio Gobierno ha cifrado la previsión de crecimiento económico en el 2,6% para 2022, y las perspectivas es que en los años siguientes la tónica sea la misma, fruto de que no se esperan cambios sustanciales en la productividad del empleo y en el desempleo estructural.

La Comisión Europea considera que la demanda interna continuará siendo el principal motor del crecimiento económico, junto a la actividad del sector exterior.

La industria española del automóvil no pasa por su mejor momento actualmente debido a la gran crisis, aunque en este último año hemos tenido un crecimiento en las matriculaciones con respecto al año anterior. Según recoge ABC (2017) la economía en

España tiene el reto de crecer en un entorno menos favorable, en comparación con otros países de la Unión Europea.

La industria automovilística facturó 59.987 millones de euros el año 2020 en España, lo que representa una reducción del 12,8% respecto al año anterior, según recoge el Informe Anual 2021 (ANFAC, 2021) de la Asociación Española de Fabricantes de Automóviles y Camiones (ANFAC).

ANFAC prevé que vista la tendencia que ha mostrado el mercado el año pasado, 2022 cierre con 900.000 turismos matriculados, lo que significará un 2% más que en el año anterior (ANFAC, 2022).

ANFAC informa que durante los nueve primeros meses del año el mercado de turismos alcanzó un 6,7% más que en el periodo enero-septiembre de 2020. El mes de mayo cerró con una caída del 10,9% en las matriculaciones de turismos y todoterrenos respecto al mismo mes del año anterior, con un total de 84.977 unidades. El mercado sigue registrando cifras inferiores al 2021, marcado principalmente por la crisis de los microchips y el contexto económico, aunque destaca en este último mes la recuperación de las ventas al mercado de particulares y empresas. Por su parte, hasta el mes de mayo se suma un total de 318.487 unidades, un 11,5% menos en comparación con el mismo periodo del año anterior. Las ventas dirigidas a empresas logran mejorar las cifras del año anterior, registrando un crecimiento del 4,3% y 3,3%, respectivamente. En el último mes el canal de particulares alcanza las 34.666 unidades matriculadas, mientras que el canal de empresas suma un total de 32.076 unidades, rompiendo de esta manera la tendencia a la baja de los dos últimos meses.

Además, 20minutos (2022) prevé que en el año 2022 haya un cierre de mercado con 830.000 coches matriculados. Lo que afirma un escenario esperanzador para el sector de la automoción en España.

3.4. Entorno normativo en el que se realizará la actividad de la empresa

Para la creación de **ARAGONESA DE ASESORAMIENTO DE VEHICULOS S.L.U.** se solicitará la inscripción de la empresa en el Registro Mercantil y la correspondiente licencia de apertura en el Ayuntamiento de Zaragoza. Será de aplicación la normativa específica sobre riesgos laborales (BOE, 2003).

La actividad de la empresa no está regulada por normativa especial alguna, por lo que se registrará por la normativa general y el convenio laboral del sector.

La empresa se dotará de los procedimientos y herramientas que garanticen el cumplimiento establecido en la Ley de Protección de Datos.

3.5. Entorno tecnológico en el que se realizará la actividad de la empresa

El principal factor tecnológico que ha influido considerablemente en el sector automovilístico ha sido Internet. La mayoría de los consumidores recurren a esta plataforma para informarse sobre los productos y comparar opciones de compra.

La tecnología es un factor para tener en cuenta en la actividad y gestión diaria de la empresa.

Dado que el objetivo es captar y fidelizar a potenciales empresas que dispongan de vehículos de flota, se utilizarán las redes sociales para dar a conocer la empresa al igual que otros métodos de visibilidad como acudir a reuniones grupales de empresarios o incluso hacer visitas de manera presencial a las empresas.

Para poder ampliar la captación de clientes es necesario mantener la web bien posicionada y ser fácil de manejar, manteniéndola siempre actualizada.

En cuanto a la tecnología aplicada al proceso de prestación de servicio, la empresa contará con un software único y específico. Para el desarrollo del software, la tecnología que se empleara sera C# en ASP .NET Core para el Backend, Angular 11 para la parte de Frontend y MySQL con Entity Framework para Base de Datos.

Se trata de un programa que permitirá gestionar y tener bajo control todos los vehículos de la flota de vehiculos, al igual que los gastos derivados de ella. Gracias a este desarrollo también se podrá implementar cualquier modificación o actualización pertinente para el buen desarrollo y mejor funcionamiento de la plataforma. Así la experiencia de usuario y cliente podrá ser la mejor. La plataforma también permite una planificación de llamadas para aquellos clientes que les pueda surgir alguna duda o consulta.

4. FACTORES CLAVE DE ÉXITO

La amplia formación y experiencia de los promotores serán factores decisivos para el éxito de **ARAGONESA DE ASESORAMIENTO DE VEHICULOS S.L.U.**

- Una de nuestras principales ventajas es que contaremos con un software de gestión muy fácil e intuitivo de utilizar. No es necesaria una preparación previa para utilizarlo en la empresa, a diferencia de la competencia.
- Conseguiremos hacerle un “lavado de cara” para que no se vea anticuado y se vea con un aspecto moderno que vaya en sintonía con el año en el cual nos encontramos, ya que la imagen lo es todo.
- Otra ventaja competitiva es que contaremos con que el software será de nuestra propiedad y que cualquier posible modificación que nuestros clientes quieran hacer, nosotros la podremos estudiar y añadir en nuestro programa. De esta manera ayudamos a nuestros clientes y los mantenemos satisfechos con nuestra herramienta, adaptándola lo máximo posible a sus necesidades.

- También el objetivo es que nuestra plataforma se gestione de manera automática y que funcione mediante alertas, como si de un dispositivo móvil se tratase. De esta manera, evitamos que haya una persona detrás introduciendo todos los datos, facturas, etc. La plataforma lo hace de manera automática. No requiere de una persona dedicada a ella para su correcto funcionamiento.

- Consideramos como ventaja competitiva los accesos automáticos que generará la plataforma a los conductores para que sean ellos los que introduzcan los distintos datos de interés como por ejemplo los repostajes o mantenimientos. Así ahorramos todo ese tiempo de llegar hasta la administración y que sea esa persona la que introduzca todos los datos de todos los vehículos de la flota. Los conductores rellenan un formulario de 30 segundos o adjuntan una foto y los datos se vuelcan de manera automática a la plataforma. Agilizando los procesos y ahorrando una cantidad considerable de tiempo a la empresa. Y ya sabemos que el tiempo es dinero.

- Nuestra ventaja competitiva más destacable será el acompañamiento, asesoramiento y cambio de vehículo. En el momento en el que se acaba un contrato de renting o leasing o un vehículo excede en costes de mantenimientos **MICONCESIONARIOONLINE.ES** habrá analizado los datos proporcionados por el vehículo en cuestión (rutas diarias, cuota mensual, kilometrajes, motorización...) y sabrá a la perfección el vehículo que más se adapte a las necesidades de la empresa buscando siempre la eficiencia de esta. Ofrecerá distintas opciones de vehículos y la dirección de la empresa solo se tendrá que encargar de elegir el que más le guste. Una vez elegido, **MICONCESIONARIOONLINE.ES** se encargará de todos los procesos de envío que ello conlleva. De esta manera, ahorramos una cantidad inmensa de tiempo a la empresa y conseguimos que nuestros clientes puedan aprovechar ese tiempo en otras cuestiones de vital importancia para su desarrollo y comercialización de sus productos o servicios.

- Para el Asesoramiento Profesional a particular, contamos con un asesor experto en el sector automovilístico que buscará siempre el beneficio del cliente con la adquisición del vehículo solicitado por el demandante, sin importar preferencias de marca o financieras, siempre buscando la satisfacción final del cliente.
- Consideramos un factor clave de éxito el contar con las mejores ofertas del mercado para renting, leasing o pago al contado. De esta manera ofrecemos al cliente la mejor solución a su demanda.

5. PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

5.1. Procedimientos y controles de calidad

La formación, la experiencia y la relación con el cliente son las principales garantías de calidad del servicio final.

El proceso englobará todas las actividades asociadas a la obtención de la información sobre la satisfacción/insatisfacción de los clientes , así como la utilización de la citada información, para que se pueda conocer la capacidad de **ARAGONESA DE ASESORAMIENTO DE VEHICULOS S.L.U.** para satisfacer las expectativas y requisitos de estos. Además de cumplir la normativa de hojas de reclamaciones según se recoge en Junta de Andalucía (2022).

Se establecerán indicadores de progreso para conocer cuál es grado de satisfacción de los clientes y establecer programas de mejora continua:

- Encuesta periódica de satisfacción de los clientes
- Índice de reclamaciones
- Índice de quejas
- Plazo de resolución de las quejas y reclamaciones
- Tiempo de espera en las llamadas
- Llamadas recibidas

- Llamadas contestadas
- Llamadas no contestadas
- Contestación a los temas planteados por los usuarios de la web

5.2. Niveles de tecnología aplicados en los procesos

La tecnología en **ARAGONESA DE ASESORAMIENTO DE VEHICULOS S.L.U.** estará centrada, principalmente, en las posibilidades que ofrece Internet para la comunicación con los clientes.

La empresa **MICONCESIONARIOONLINE.ES** tal y como recomienda WiX Blog (2022) tendrá su propio perfil en Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter, TikTok y Telegram. La utilización de las redes sociales tendrá varias finalidades:

- Captar a un segmento de mercado familiarizado con esta herramienta de comunicación.
- Informar a los clientes sobre ofertas puntuales.

Además de ello se complementará con un sistema de CRM (Customer relationship Management) completo el cual incluye la gestión avanzada de marketing y generación de leads proporcionada por la empresa HUBSPOT (<https://www.hubspot.es>), y para la facturación se implementará el sistema de ERP (Enterprise Resource Planning) “Ahora” (<https://www.ahora.es>), el cual nos ofrece todas las posibilidades para la facturación de la actividad, ahorrando además en costes. Todo ello con el afán de optimizar los tiempos de trabajar y mejorar la productividad total de la empresa, y así conseguir una eficiencia máxima según Concepto.de (2022).

6. EL MERCADO

6.1. Plan de Ventas

Queremos orientar nuestro servicio de gestión de flotas en primera instancia dentro del territorio nacional (España). En caso de éxito, consideramos también la expansión internacional fuera de nuestras fronteras, ya que nuestro público objetivo se encuentra en cualquier país del mundo.

MICONCESIONARIOONLINE.ES no se pone límites en cuanto a dimensiones geográficas. Supone que al ser un servicio de software con asesoramiento que se realiza mediante internet, sin necesidad de presencialidad, podemos realizar un buen servicio a las empresas en cualquier punto del territorio nacional.

Incluso a la hora del cambio de vehículo, no tenemos inconveniente ya que dispondremos de la capacidad de enviar el vehículo a cualquier punto del territorio nacional. Esta facilidad nos la proporcionan tanto los concesionarios como las operadoras de renting.

Para poner en práctica nuestro plan de ventas hemos tenido en cuenta lo citado en Cámara de Comercio de Madrid (2021) de la manera más efectiva posible, primeramente, acudiremos a empresas aragonesas para empezar con la comercialización del servicio.

Tenemos la confianza y la certeza de que contamos con un buen producto para Gestión de Flotas solo que nos falta una cartera de clientes que nos respalde. Estamos seguros de que nuestro producto se puede extender por todo el territorio nacional e internacional.

Como hemos citado anteriormente, nuestro público objetivo se encuentra en todo el mundo y no es otro que las empresas que cuenten con vehículos de flota (furgonetas, furgones, vehículos de gerencia o incluso vehículos comerciales).

Segmentando aun más a las empresas, nuestro objetivo es aquellas que cuenten con cinco vehículos o más ya que consideramos que aquellas que dispongan de menos de cinco vehículos nuestro servicio no les interesa ya que la gestión de los vehículos no supone una pérdida de tiempo para la persona responsable o administración de la empresa.

Siguiendo con el plan de ventas, queremos poner el foco en el particular con nuestro asesoramiento. La idea principal es dar a conocer nuestro servicio de Asesoramiento por nuestras RRSS y que la sociedad conozca un servicio en el que le van a recomendar un determinado tipo de vehículo en función de sus gustos y preferencias sin importar la marca. Queremos familiarizar a la mayor parte de la sociedad con este servicio que, a priori, suena a que es un servicio caro.

El objetivo es que, cada vez más personas, consideren el asesoramiento parte de su compra para que, su satisfacción con su vehículo ideal sea la máxima y que su tranquilidad de que no le han engañado, sea también la máxima posible.

Conociendo todos estos datos, podemos definir bien el mercado en el cual queremos comercializar nuestro producto.

6.2. Una de cada cuatro ventas es de Renting

El renting supone una de las mejores alternativas de mercado a la hora de escoger vehículo para las empresas. Es por ello por lo que estudiamos las oportunidades que hay en este mercado (El Economista, 2022).

El Economista (2022) afirma que el renting cerró el año con unas cifras similares a las de 2020, el renting de vehículos acabó 2021 con un alza en las matriculaciones del 24,6%, hasta acumular un total de 260.834 unidades. No obstante, pese a este importante incremento en los registros, si los datos se comparan con los de 2019, las matriculaciones aún se sitúan un 13,9% por debajo, ya que entonces se matricularon un total de 302.900 vehículos, según datos de la Asociación Española de Renting (AER).

Según El Economista (2022) en diciembre, el renting matriculó un total de 28.068 automóviles, lo que supuso un incremento del 6,9% en comparación con el mismo mes del ejercicio anterior, cuando se matricularon 26.246 unidades. Así las cosas, el peso del renting en el total de las matriculaciones es del 25,27%, es decir, una de cada cuatro ventas de vehículos es para el renting, mientras que en 2020 este era del 20,35%.

De acuerdo con El Economista (2022) la inversión total realizada en la adquisición de vehículos nuevos por las compañías de renting en 2021 alcanzó los 5.623 millones de euros, lo que supone un 29% más en tasa interanual, aunque aún es un 5,4% inferior a la inversión acumulada en 2019. Estos resultados están en línea con lo que ha sido el ejercicio de 2021, que ha venido marcado por el retraso en las entregas de vehículos, originado por la escasez de semiconductores, y por la incertidumbre económica, fruto de la pandemia del coronavirus. Asimismo, en 2021 se matricularon en renting 22.430 unidades de las distintas modalidades de electrificados (eléctrico puro, de autonomía extendida, híbrido enchufable gasolina e híbrido enchufable diésel), lo que supone el 8,6% del total de las matriculaciones en renting; mientras que las 70.082 unidades matriculadas de electrificados en el total del mercado significan un 6,79%. Por otro lado, los vehículos propulsados por energías alternativas (electrificados, híbridos, gas e hidrógeno) supusieron el año pasado el 29,15% del total de las matriculaciones de renting, mientras que, en 2020, su penetración era del 20,95%.

Neomotor (2022) afirma que el renting crece en España gracias a los autónomos y particulares. Por marcas, las más exitosas en el mercado de renting son Peugeot, Volkswagen y Renault. EL Top10 lo completan Toyota, BMW, Seat, Mercedes-Benz, Audi, Citroën y Ford. Y si hablamos de modelos, el coche preferido en el canal de renting es el Peugeot 3008, seguido de su hermano pequeño Peugeot 2008 y con el Nissan Qasqai completando el podio. La lista de los 10 primeros la completan el Volkswagen T-Roc, Renault Kangoo, Hyundai Tucson, Seat León, Volkswagen Polo, Renault Clio y Audi Q3.

6.3. Evolución y previsiones del mercado

Según la Asociación Española de Renting (AER, 2021) el renting mantiene su apuesta por los vehículos de energías alternativas, que aumentan 19,89 puntos porcentuales su peso en las matriculaciones tal y como se puede apreciar en la Tabla 3.

Tabla 3. Variación del peso de las matriculaciones según propulsión 2020 sobre 2019

	RENTING	TOTAL MERCADO
DIÉSEL	-36,54%	-29,06%
GASOLINA	16,51%	11,31%
HÍBRIDOS	13,11%	12,08%
ELÉCTRICOS	5,69%	4,05%
GAS	1,09%	1,45%

Fuente: ae-renting.es

Las pequeñas empresas (con hasta cuatro vehículos) aumentaron su parque en renting un 7,48% y sus clientes un 4,42%. Las empresas medianas registraron un incremento del 8,14%, en parque y del 7,30%, en número de clientes. La gran empresa, por su parte, elevó su parque de vehículos en renting un 2,28% y sus clientes, un 6,17%. En 2021 se contabilizaron 21.403 nuevos clientes autónomos y particulares, con un aumento del 20%. En cuanto a la previsión de la evolución del renting para este 2022, se espera que siga en su línea evolutiva hacia el progreso. Se está realizando un gran trabajo con respecto a los vehículos eléctricos, híbridos, etc. Y las empresas están sabiendo ver ese mercado hacia la sostenibilidad (AER, 2021).

Posventa.com (2022) y Autorevista (2022) aseguran que las matriculaciones han caído un 11% a pesar de las mejoras de las ventas a particulares y empresas. Todo ello se debe a la crisis que sufre el sector de la automoción sobre el suministro de microchips. Lo que genera un desajuste debido a que no se puede fabricar vehículos al ritmo que marca la demanda. Se prevé que esta situación mejore conforme se vayan abriendo nuevas fábricas de microchips dentro de la UE (Unión Europea).

6.4. La competencia

En el mercado existe un número aproximado de 25 empresas que dan el servicio de gestión de flotas, pero las más importantes son:

- Movolytics
- Webfleet
- Beetrack
- Work&track fleet GPS
- Optimatics Software
- 4G flota
- Geolocaliza
- Tomtom

Cabe destacar que las funcionalidades que más destacan todas ellas es el geoposicionamiento, la gestión del tráfico, gestión de pedidos, etc. Pero ninguna cuenta con el acompañamiento y asesoramiento en el cambio de vehículo y análisis de datos previo para el cambio de este.

En cuanto a competencia de Asesoramiento Profesional a particulares contamos con algunas páginas web que ofrecen servicios de asesoramiento, pero no hemos encontrado ninguna que sea tan completa como la nuestra.

La mayor parte de estas páginas web se encargan solo de asesorar al cliente un vehículo, nosotros, aparte de asesorar la mejor opción, nos encargamos de hacer el trámite para que el cliente no tenga nada de lo que ocuparse.

A su vez, hemos podido observar que, a nivel de precios, lo que consideraríamos ‘competencia’, es más caro que nuestra propuesta de cobro por Asesoramiento Profesional a particulares.

6.4.1. Diferencias respecto a los servicios de la competencia

Diferencias de la Gestión de Flotas respecto a la competencia:

- Software actualizado en el año 2022.
- Fácil e intuitivo de usar. No es necesario de un curso de iniciación previo al manejo de la aplicación de gestión de flotas.
- Rapidez y facilidad del software de gestión.
- Automatización de los procesos de administración y facturación.
- Accesos a conductores para introducir repostajes, mantenimientos, revisiones, etc.
- Asesoramiento personalizado y acompañamiento en el proceso de compra, así como la agilidad en la tramitación del pedido del vehículo.
- Mejores ofertas del mercado tanto de renting, leasing o para el pago a contado del vehículo.
- Posibilidad de modificar parámetros de la Gestión para hacerla de una manera mucho más efectiva y sencilla (activar/desactivar geolocalización, activar/desactivar alertas, crear nuevas alertas, etc.).

Diferencias del Asesoramiento Profesional a particulares respecto a la competencia:

- Asesoramiento íntegro. Desde recomendarte la mejor opción, como hacer el trámite para facilitarte y ahorrar tiempo en la gestión.
- Precios mucho más cómodos y sencillos para nuestros clientes sin hacer distinción de precios según el presupuesto del cliente.
- Página web diseñada para hacer el pago del servicio buscando la comodidad final del cliente.
- Recomendaremos siempre la mejor oferta porque contamos con las ofertas de cualquier tipo de financiación ya sea renting, leasing o pago al contado.
- Asesoramiento online de tal manera que podrás visualizar la oferta en tiempo real debido a la opción de 'compartir pantalla'.

6.5. Análisis DAFO

En la siguiente Tabla 4 se muestra de forma resumida las principales amenazas y oportunidades que se presentan para el desarrollo de la actividad de gestión de flotas para empresas, así como las ventajas y desventajas de la empresa frente a la competencia.

Tabla 4. Análisis DAFO

DEBILIDADES	FORTALEZAS
<p>Empresa de nueva creación.</p> <p>Capacidad económica inicial respecto a nuestra competencia.</p>	<p>Planteamiento de gestión de flotas nuevo en el sector.</p> <p>Asesoramiento técnico-comercial personalizado sobre el cambio de vehículo.</p> <p>Fácil usabilidad de la plataforma web por parte de nuestros posibles clientes.</p> <p>Precio competitivo.</p>
AMENAZAS	OPORTUNIDADES
<p>Sistemas de gestión de flotas que copien nuestro sistema.</p> <p>Capacidad de reacción de nuestros competidores.</p> <p>Competencia muy elevada.</p>	<p>No existe actualmente una plataforma para la gestión de flotas con nuestras características.</p> <p>Distintos acuerdos que nos permiten vender cualquier vehículo que exista en el mercado español, además de la posibilidad de ofrecer la compra del mismo, a través de todas las formas que existen actualmente.</p> <p>Las empresas buscan mejorar la eficiencia de sus empresas.</p>

Fuente: elaboración propia

7. LA COMERCIALIZACIÓN DEL SERVICIO

7.1. Valores de la empresa

Los valores de una empresa lo condicionan todo, desde el modelo comercial hasta el trato con clientes y proveedores. El comportamiento de todos los profesionales que formamos parte de la empresa estará marcado por estos principios empresariales, de ahí que resulte fundamental definirlos correctamente.

- **Transparencia:** **MICONCESIONARIOONLINE.ES** es una marca seria y muy clara con sus clientes y con el servicio que ofrece en el mercado. Nuestros clientes ven de primera mano lo que ofrece **MICONCESIONARIOONLINE.ES** y hasta dónde llega el servicio. **MICONCESIONARIOONLINE.ES** es una marca transparente incluso con los precios ya que con nosotros no hay trampas. Lo que aparece en la página web es el servicio y precio con el que trabajamos. No engañamos ni escondemos los precios.
- **Honestidad:** Consideramos que **MICONCESIONARIOONLINE.ES** gana credibilidad y confianza a medida que facilita a los clientes toda la información que ellos reclaman de manera honesta. **MICONCESIONARIOONLINE.ES** antepone la sinceridad a cualquier otra consideración.
- **Coherencia:** Como hemos citado anteriormente, **MICONCESIONARIOONLINE.ES** no incurre en contradicciones. Cuando nos comprometemos con una marca o entidad, respetamos el acuerdo ya sea interno o externo con total profesionalidad.
- **Excelencia:** La excelencia es, por definición, un estado inalcanzable en el que todo funciona a la perfección. Es uno de los valores corporativos más sugestivos porque invita a todos los que formamos parte de

MICONCESIONARIOONLINE.ES a superarse día a día y a no caer en la autocomplacencia.

- Cercanía: Por último, ¿qué menos que mostrarse cercanos a los clientes? Con **MICONCESIONARIOONLINE.ES** podrán comprobar de primera mano que detrás de la plataforma hay personas reales que se preocupan por el bienestar de su flota y por el buen rendimiento de ella, creando una comunidad y estrechando lazos de familiaridad.

Podríamos definir muchos puntos más que también consideramos importantes como por ejemplo la puntualidad, la adaptabilidad, la pasión por nuestro trabajo, la competitividad, el trabajo en equipo, la responsabilidad o incluso la lealtad hacia nosotros y nuestros clientes, aunque consideramos que los más destacables son los explicados anteriormente.

7.2. Acciones de promoción

MICONCESIONARIOONLINE.ES establecerá de una estrategia de marketing comercial en la que considerarán los productos o servicios que mejor convengan a la marca.

El primer punto en nuestra estrategia es el posicionamiento orgánico o SEO en internet. Tener un buen posicionamiento natural es de vital importancia para un negocio ya que cada vez que potenciales clientes hagan una búsqueda de tu empresa o servicio es necesario aparecer en las primeras posiciones del ranking de búsqueda.

Para alcanzar este objetivo contaremos con artículos semanales de interés en nuestro apartado de Blog dentro de nuestra página web y artículos ocultos específicos para el posicionamiento orgánico de nuestra web. Estos artículos más específicos se realizan de manera mensual y ayudan a Google a posicionar nuestra web.

Sabemos que los resultados no son inmediatos, pero confiamos plenamente en hacer un muy buen trabajo de manera continuada.

El segundo punto es el posicionamiento SEM. Hemos incluido el SEM en nuestra campaña de marketing, aunque no es de nuestras prioridades en nuestra estrategia ya que consideramos que nuestro servicio tiene muy pocas búsquedas mensuales en internet.

Hablamos de que, una búsqueda relacionada con gestión de flotas tiene menos de diez búsquedas mensuales y eso no nos va a reportar un beneficio en cuanto a clientes potenciales.

Por ello, preferiremos centrar nuestros esfuerzos y recursos en el resto de la estrategia de marketing.

En tercer lugar, tenemos el mailing. Consideramos esta opción ya que nos permite llegar a correos y potenciales empresas que puedan, de manera visual, ver en qué consiste **MICONCESIONARIOONLINE.ES**. Dispondremos de BBDD orientadas y filtradas a lo que buscamos y queremos.

A su vez, queremos abrir un apartado en nuestra web para que los usuarios interesados en ofertas de vehículos o en los artículos de blog, puedan estar suscritos a la Newsletter. De esta manera generaremos una comunidad de personas interesadas en nuestro producto que, en un futuro, podrán ser potenciales clientes.

En cuarto lugar, nos encontramos con la publicidad en espacios propios de publicidad como una pancarta o en los propios autobuses públicos.

En quinto lugar, contamos con una contratación externa a empresas de telemarketing. Consideramos que esta es una herramienta con muy buenos resultados y que puede funcionar muy bien.

Por último, nos encontramos con las visitas de manera presencial a las empresas. Normalmente es la manera más efectiva de vender un producto. Ya que en mercados como España la cercanía es algo que se valora mucho en una venta, las empresas de telemarketing contratadas nos conseguirán esas visitas presenciales a las empresas. Las

cuales nos irán ayudando a ir haciendo cartera de clientes, lo cual es vital para una empresa.

7.3. Precio de venta

Los precios de venta los hemos obtenido a través de las siguientes empresas:

- Teltonika-gps (OBD)
- Wherever SIM (Telecomunicaciones)
- Nacex (Transporte)

Gestión de Flotas para empresas

En la Tabla 5 podemos observar el coste del hardware que hay que instalar en los vehículos, en una primera instancia. Siempre y cuando los clientes adquieran los paquetes “Estandar o Premium”.

Tabla 5. Margen de beneficio del hardware de gestión de flotas

PRODUCTO	PRECIO
OBD (FMB140)	78,60€
Compra Tarjetas SIM	1,59€
Activación SIM	0,79€
Envío	1,00€
Margen	8,02€
TOTAL	90€ + I.V.A.

Fuente: elaboración propia

El coste que tenemos por mantener el software de gestión de flotas operativo por vehículo aparece reflejado en la Tabla 6:

Tabla 6. Margen de beneficio del software de gestión de flotas

SOFTWARE	Paquete ESENCIAL	Paquete ESTANDAR	Paquete PREMIUM
Precio por vehículo/mes	4,99€	9,99€	12,99€
Telecomunicaciones	- €	1,69€	1,69€
Margen*	4,99€	8,30€	11,30€

Hay que restar un gasto fijo mensual de 50€ (en total, no por dispositivo), que sería el servidor en línea que usaríamos, en este caso Microsoft Azure

Fuente: elaboración propia

En la siguiente Tabla 7 se muestra el P.V.P. (precio de venta al público) de nuestro servicio de gestión de flotas, el cual como se puede observar, se realiza a través de una suscripción mensual.

Tabla 7. Tarificación de precios de venta al público de nuestro servicio

PRODUCTO	PRECIO ANUAL	PRECIO MENSUAL
Paquete ESENCIAL	59,9€*	4,99€*
Paquete ESTÁNDAR	119,9€*	9,99€*
Paquete PREMIUM	155,9€*	12,99€*

*precio por vehículo

Fuente: elaboración propia

Además, habría que sumarle el ingreso cada vez que realizáramos una venta de un vehículo. Como no obtenemos una comisión fija, sino variable, el margen es estimado y no definitivo en ninguna de las operaciones, según se aprecia en la Tabla 8. La comisión que obtendremos por los diversos vehículos vendidos, oscilará en torno al 2% sobre la base imponible de dichos vehículos.

Tabla 8. Margen de beneficio del asesoramiento de vehículos para empresas

Comisión media venta de vehículo	500€
Tiempo medio estimado de la gestión	2 horas
Coste de la hora	20€
Coste total asesoramiento	40€
Margen estimado	460€

Fuente: elaboración propia

Asesoramiento Profesional para particular

El precio del asesoramiento de vehículos a particulares tendrá un coste de 190€. (incluiremos descuentos, códigos, promociones, etc. para hacer más atractivo el precio). La decisión de ponerle precio a este servicio es que el usuario final valore el servicio que se le proporcionara, ya que, en su defecto, podríamos obtener un volumen muy alto de leads, pero con una tasa de conversión muy baja. Lo cual aumenta el coste y reduce el beneficio de la empresa. El cálculo estimado se puede apreciar en la Tabla 9.

Tabla 9. Margen de beneficio del asesoramiento de vehículos para particulares

Comisión media venta de vehículo	500€
Precio del Asesoramiento	190€
Tiempo medio estimado de la gestión	2 horas
Coste de la hora	20€
Coste total asesoramiento	40€
Margen estimado	650€

Fuente: elaboración propia

8. ESTRATEGIA DE DISTRIBUCIÓN EN GESTIÓN DE FLOTAS

Procedemos a explicar el conjunto de procesos que hay que seguir de principio a fin desde que un cliente realiza el pago hasta que dispone de la plataforma a pleno rendimiento. Los procesos son:

- 1- El cliente elige entre los tres paquetes que ofrecemos: esencial, estándar y premium.
- 2- El cliente hace el pago de los dispositivos OBD (90€ + I.V.A.) a **MICONCESIONARIOONLINE.ES** en función de los vehículos que disponga en su empresa.
- 3- **MICONCESIONARIOONLINE.ES** realiza el pedido de los dispositivos que tardan en llegar en alrededor de 2 semanas hasta nuestras instalaciones.
- 4- Durante ese proceso de espera de 2 semanas, el cliente vuelca todos los datos de los vehículos en la plataforma de gestión de flotas.
- 5- Una vez que llegan los dispositivos a las instalaciones de **MICONCESIONARIOONLINE.ES**, hay que instalarlos en los vehículos. **MICONCESIONARIOONLINE.ES** ofrece dos maneras distintas de instalación. Una de ellas es que el cliente se instale los dispositivos en su taller de confianza. Otra posibilidad es llevar todos los vehículos al taller de confianza de **MICONCESIONARIOONLINE.ES**. Este taller se llama AMS Automotive y ahí se encargarán de la instalación. Y, por último, **MICONCESIONARIOONLINE.ES** ofrece la posibilidad de que el mecánico de AMS Automotive se desplace hasta sus oficinas para la instalación de los dispositivos en la puerta de su oficina.

- 6- En cualquier caso, la empresa deberá abonar la cantidad al mecánico por instalación. Esta cantidad se estima en 40€/ vehículo en el caso de AMS Automotive, adicionales al precio del OBD.
- 7- Una vez que los dispositivos estén instalados, la empresa deberá de hacer el pago a **MICONCESIONARIOONLINE.ES** en función del paquete escogido. Es ahí cuando comenzará a contar la suscripción anual y la plataforma comenzará a recoger datos de los vehículos.
- 8- En caso de contratar el paquete ESENCIAL, al no disponer de dispositivo OBD, los procesos se agilizan y no habrá que esperar a la llegada de los dispositivos OBD.

9. RECURSOS HUMANOS

9.1. Relación de puestos de trabajo que se van a crear

En principio se tiene previsto que la plantilla de la empresa sea de cuatro trabajadores los cuales están capacitados para desempeñar una carga de trabajo de hasta 2.000 vehículos en la plataforma.

- Director General / Gestor Comercial
- Marketing Manager
- Técnico Informático
- Comercial

Según crezca la demanda de servicios por parte de clientes se incrementará la plantilla en proporción a la misma. Se realizará el tipo de contrato más rentable para la empresa teniendo en cuenta las bonificaciones que establece la legislación actual.

9.2. Organización de recursos y medios técnicos y humanos

- **Director General / Gestor comercial**

Persona encargada de analizar los datos de los vehículos y de recomendar las distintas ofertas para realizar el servicio de cambio de vehículo.

- **Marketing Manager**

Persona responsable de todos los proyectos de marketing. Hablamos de la captación de leads a través de distintos métodos como SEO, SEM, publicidad, BBDD, etc.

- **Técnico Informático**

Persona responsable de cuidar cualquier aspecto técnico o informático de la plataforma de gestión de flotas, así como de desarrollar e implementar las nuevas actualizaciones para la mejora y desarrollo de la plataforma favoreciendo de antemano la experiencia de nuestros clientes.

- **Comerciales**

Se tiene previsto durante el primer año la contratación de al menos un comercial que realice la función de captación de clientes.

- **Los recursos técnicos con los que contará la empresa son:**

- Línea 900
- ADSL
- Impresora
- Servicio telefónico
- Operadores
- Software de gestión
- Equipos informáticos
- CRM/ERP

10. PLAN ECONÓMICO-FINANCIERO

10.1. Introducción

Para el plan económico-financiero, hemos estimado los parámetros que aparecen reflejados en las siguientes tablas de 10 a 19.

Tabla 10. Previsión de ventas

	VEHICULOS SUSCRITOS A GESTION DE FLOTA	ASESORAMIENTO ONLINE CON VENTAS
AÑO 1	450	96
AÑO 2	600	140
AÑO 3	900	200
AÑO 4	1400	300
AÑO 5	2800	450

Fuente: elaboración propia

Cabe destacar que, en la Tabla 10 en “vehículos suscritos a gestión de flota”, se tiene en cuenta el ingreso de la cuota de la plataforma de Gestión de Flotas, además de la comisión del cambio del vehículo.

El cambio de vehículo esta calculado como 1/4 del total de vehículos suscritos, debido a que la periodicidad que más se vende en el renting es de 48 meses. Por lo que, por ejemplo, *el año 1* la estimación de ventas de vehículos a través del software es de 100 vehículos y así sucesivamente.

El “asesoramiento online con ventas” esta calculado con un precio de tarifa de 100€ aunque el precio original del asesoramiento es de 200€. Hemos fijado el

precio de 100€ ya que queremos incluir promociones y descuentos durante el primer año para hacer más atractivo el precio por el asesoramiento.

10.2. Inversión y fondo de maniobra del proyecto

Tabla 11. Cuadro de inversión

CONCEPTO	AÑO 1
INMOVILIZACIONES	
MATERIALES	
Gastos de constitución	5.500,00 €
Diseño Software Gestión de Flotas	75.000,00€
Hosting más dominios	650,00 €
Software	890,00 €
MOBILIARIO Y ENSERES	3.500,00 €
EQUIPOS INFORMATICOS	4.360,00 €
OTROS INMOVILIZADOS	1.000,00 €
TOTAL €	90.900,00 €
TOTAL IVA SOPORTADO €	19.089,00 €

Fuente: elaboración propia

10.3. Financiación

Tabla 12. Cuadro resumen de financiación

CONCEPTO	IMPORTE
inversión	90.900,00 €
Fondo de maniobra	27.305,00 €
Recursos propios	30.000,00 €
Recursos ajenos	88.205,00€
Total financiación	118.205,00 €
% fondos propios	25,38%

Fuente: elaboración propia

Para los recursos ajenos, se necesitará solicitar un préstamo al banco Sabadell, el cual tiene las condiciones reflejadas en la Tabla 13:

Tabla 13. Condiciones préstamo bancario

IMPORTE	86.750,00€
PLAZO	5 AÑOS
COMISION DE APERTURA	0,5%
OTROS GASTOS	375,00€
TIPO DE INTERES NOMINAL	3%
PERIODICIDAD	ANUAL
TIN ANUAL	3,00%

Fuente: elaboración propia

Tabla 14. Tabla Fondo de Maniobra

FONDO DE MANIOBRA	IMPORTE
IVA Inversiones	19.089,00 €
Gastos fijos iniciales	8.216,00 €
Total	27.305,00 €

Fuente: elaboración propia

10.4. Ingresos y previsión de ventas anuales

Tabla 15. Ingresos de la actividad

CONCEPTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO3	AÑO 4	AÑO 5
Ingresos	208.296,00 €	284.928,00 €	421.392,00 €	648.832,00 €	1.207.664,00 €
Total IVA repercutido	43.742,16 €	59.834,88 €	88.492,32 €	136.254,72 €	253.609,44 €

Fuente: elaboración propia

Todos los cálculos realizados en la Tabla 15 están realizado con las estimaciones que se muestran en la Tabla 10.

10.5. Evaluación de los costes variables y costes fijos

Tabla 16. Costes Variables de ventas asociados a los ingresos

CONCEPTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Costes de funcionamiento	46.017,00 €	61.356,00 €	92.034,00 €	143.164,00 €	286.328,00 €
Posicionamiento web	16.000,00 €	10.000,00 €	8.000,00 €	7.000,00 €	6.000,00 €
Campañas en redes sociales	9.000,00 €	6.000,00 €	4.000,00 €	4.000,00 €	4.000,00 €
Publicidad en otros medios	1.200,00 €	2.000,00 €	2.000,00 €	3.000,00 €	5.000,00 €
TOTAL	72.217,00 €	79.356,00 €	106.034,00 €	157.164,00 €	301.328,00 €

Fuente: elaboración propia

Costes fijos de la actividad

Tabla 17. Costes fijos de la actividad

CONCEPTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
SERVICIOS EXTERIORES					
Alquileres	6.000,00 €	6.000,00 €	6.000,00 €	6.000,00 €	6.000,00 €
Servicios de profesionales independientes*	1.500,00 €	1.500,00 €	1.500,00 €	1.500,00 €	1.500,00 €
Publicidad, Promoción y Relaciones Públicas	1.200,00 €	2.000,00 €	6.000,00 €	15.000,00 €	20.000,00 €
Seguros	500,00 €	500,00 €	500,00 €	500,00 €	500,00 €
Gestoría	216,00 €	216,00 €	216,00 €	216,00 €	216,00 €
Consultor externo	600,00 €	600,00 €	600,00 €	600,00 €	600,00 €
Teléfono	1.200,00 €	1.200,00 €	1.600,00 €	1.600,00 €	2.500,00 €
Tipo de IVA soportado	21%	21%	21%	21%	21%
Impuesto sobre beneficio	37,84 €	3.563,32 €	11.299,60 €	35.285,11 €	135.655,02 €
Tasas municipales	1.000,00 €	1.000,00 €	1.000,00 €	1.000,00 €	1.000,00 €
GASTOS DE PERSONAL	116.480,00 €	160.160,00 €	244.608,00 €	314.496,00 €	320.320,00 €
AMORTIZACIONES	2.528,00 €	2.528,00 €	2.528,00 €	2.528,00 €	2.528,00 €
COSTES DE ESTRUCTURA	131.262,05 €	179.267,53 €	275.851,81 €	378.725,32 €	490.819,23 €
TOTALES					

*En la partida de servicios de profesionales independientes se contempla la contratación de la gestoría y asesoramiento comercial, en suscripciones y cuotas profesionales.

Fuente: elaboración propia

10.6. Cuentas de resultados previsionales

Tabla 18. Cuenta de resultados

CUENTA DE RESULTADOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
+ INGRESOS	208.296,00 €	284.928,00 €	421.392,00 €	648.832,00 €	1.207.664,00 €
+ SUBVENCIONES EXPLOTACION	- €	- €	- €	- €	- €
= INGRESOS DE EXPLOTACION	208.296,00 €	284.928,00 €	421.392,00 €	648.832,00 €	1.207.664,00 €
- COSTES DE VENTAS	72.217,00 €	79.356,00 €	106.034,00 €	157.164,00 €	301.328,00 €
- GASTOS DE PERSONAL	116.480,00 €	160.160,00 €	244.608,00 €	314.496,00 €	320.320,00 €
GASTOS DE EXPLOTACION	11.216,21 €	12.016,21 €	16.416,21 €	25.416,21 €	31.316,21 €
AMORTIZACIONES	2.528,00 €	2.528,00 €	2.528,00 €	2.528,00 €	2.528,00 €
DOTACION PARA INSOLVENCIAS	- €	- €	- €	- €	- €
= RESULTADO DE EXPLOTACION	5.854,79 €	30.867,79 €	51.805,79 €	149.227,79 €	552.171,79 €
+ INGRESOS FINANCIEROS	- €	- €	- €	- €	- €
- GASTOS FINANCIEROS	2.602,50 €	2.112,31 €	1.607,41 €	1.087,36 €	551,72 €
= RESULTADO FINANCIERO	3.252,29 €	28.755,48 €	50.198,38 €	148.140,43 €	551.620,07 €
- OTROS GASTOS	3.000,00 €	5.000,00 €	5.000,00 €	7.000,00 €	9.000,00 €
=RESULTADO ANTES IMPUESTOS	252,29 €	23.755,48 €	45.198,38 €	141.140,43 €	542.620,07 €
- IMPUESTOS	37,84 €	3.563,32 €	11.299,60 €	35.285,11 €	135.655,02 €
RESULTADO DEL EJERCICIO	214,45 €	20.192,16 €	33.898,79 €	105.855,32 €	406.965,05 €
CASH-FLOW	2.742,45 €	22.720,16 €	36.426,79 €	108.383,32 €	409.493,05 €

Fuente: elaboración propia

10.7. Análisis del VAN y TIR

Tabla 19. Flujos de caja

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
CASHFLOWS	- 118.205,00 €	2.742,45 €	22.720,16 €	36.426,79 €	108.383,32 €	409.493,05 €

Fuente: elaboración propia.

Para el análisis del VAN (valor actual neto) se ha estimado que se obtendrá una tasa de descuento del 3%, debido a que los gastos financieros que se obtendrán para el proyecto tienen un interés del 3%.

El VAN nos da un valor de 388.738,65€ por lo que, al ser un valor positivo, nos demuestra, que el proyecto crea valor. La inversión produce ganancias por encima de la rentabilidad exigida, por lo tanto, el proyecto se puede aceptar.

Para el análisis del TIR (Tasa interna de retorno) nos da un resultado del 43%, por lo que, al ser un valor positivo, nos indica que el proyecto se puede aceptar, debido a que la tasa de rendimiento interno es superior a la tasa mínima de rentabilidad exigida a la inversión.

11. CONCLUSIÓN

La realización del plan de negocio sirve como modelo para la futura creación de una plataforma de gestión de flotas de vehículos.

En ella se han cumplido objetivos de investigación ligados al proyecto, empezando por un plan operativo para el proyecto, la recopilación de información para reafirmar la creación de una plataforma de gestión de flotas de vehículos, un estudio de mercado para determinar los factores de éxito del proyecto, presentar los aspectos básicos que repercuten directamente en la implementación del negocio, la realización de un análisis detallado de viabilidad del proyecto y determinar la organización de la futura empresa.

Después de analizar detenidamente todos los puntos anteriores, se puede determinar la viabilidad y buen funcionamiento de la futura empresa **ARAGONESA DE**

ASESORAMIENTO DE VEHICULOS S.L.U. Presentando así un modelo de negocio nuevo en el sector, que ninguna empresa de la competencia incluye. Como es una plataforma de gestión de flotas con geolocalización e información de los vehículos en tiempo real, además de un asesoramiento sobre el cambio del vehículo en función de las necesidades de la flota, satisfaciendo así todas las necesidades que el usuario final pueda tener sobre la flota de sus vehículos.

BIBLIOGRAFIA:

- 20minutos (2022). *Anfac prevé un cierre de mercado con 830.000 coches matriculados*. <https://www.20minutos.es/motor/actualidad/anfac-preve-un-cierre-de-mercado-con-830-000-coches-matriculados-5084639/>
- ABC (2017). *La economía española, el reto de crecer en un entorno menos favorable*. https://www.abc.es/economia/abci-economia-espanola-reto-crecer-entorno-menos-favorable-201701020156_noticia.html
- AER (2021). *El cliente, corazón de la transformación del renting*. Asociación Española de Renting ae-renting.es. <https://ae-renting.es/prensa-noticias/notas-de-prensa/el-cliente-corazon-de-la-transformacion-del-renting/> .
- ANFAC (2021). *La facturación de la industria automovilística en España roza los 60.000 millones en 2020*. Asociación Española de Fabricantes de Automóviles y Camiones. <https://anfac.com/actualidad/la-facturacion-de-la-industria-automovilistica-en-espana-roza-los-60-000-millones-en-2020/>
- ANFAC (2022). *Las matriculaciones caen un 11% en mayo a pesar de la mejora de las ventas a particulares y empresas*. Asociación Española de Fabricantes de Automóviles y Camiones <https://anfac.com/actualidad/notas-de-matriculacion/las-matriculaciones-caen-un-11-en-mayo-a-pesar-de-la-mejora-de-las-ventas-a-particulares-y-empresas/>
- Autorevista (2022). *Las matriculaciones caen un 11% en mayo*. <https://www.auto-revista.com/texto-diario/mostrar/3776604/matriculaciones-caen-11-mayo>
- BOE (2003). Ley 54/2003, de 12 de diciembre, de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales, 298 Boletín Oficial del Estado, de 13 de diciembre de 2003 44408 a 44415. <https://www.boe.es/eli/es/l/2003/12/12/54>
- Cámara de Comercio de Madrid (2021). *Qué es un plan de ventas, para qué sirve y pasos para elaborarlo*. <https://www.mba-madrid.com/marketing/plan-ventas/>
- Concepto.de (2022). *Recursos de una empresa*. <https://concepto.de/recursos-de-una-empresa/> (10/12/2022)
- El Economista (2022). *El renting eleva sus matriculaciones un 24,6% en 2021 y ya supone una de cada cuatro ventas*. <https://www.eleconomista.es/motor/noticias/11550831/01/22/El-renting-eleva-sus-matriculaciones-un-246-en-2021-y-ya-supone-una-de-cada-cuatro-ventas.html>
- El País (2020). *Las cinco grandes del renting*. https://cincodias.elpais.com/cincodias/2016/10/17/empresas/1476722106_204706.html
- Idoneo.es (2022). *¿Qué es la gestión de flotas y cómo funciona?* <https://idoneo.es/guias/gestion-flotas#>

- Indexbook.es (2022). *Ranking mejores empresas de renting de coches en España*.
<https://www.indexbook.es/mejores-empresas-renting-espana/>
- Junta de Andalucía (2022). *Obligaciones de las empresas en materia de quejas y reclamaciones en Andalucía*.
https://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/obligaciones_de_las_empresas_en_relacion_con_las_hojas_de_quejas_y_reclamaciones_en
- Michelin.com (2021). *Todo lo que necesitas saber sobre Gestión de Flotas*.
<https://connectedfleet.michelin.com/es/blog/gestion-de-flotas/>
- MINECO (2022). *La economía española crecerá más de lo previsto en 2022 y se mantendrá en niveles superiores a la media de la zona euro en 2023*. Ministerio de asuntos economicos y transformacion digital. <https://portal.mineco.gob.es/es-es/comunicacion/Paginas/cuadro-macroeconomico.aspx>
- Negociosyemprendimiento.org (2013). *Modelo de Plan de Negocios*.
<https://www.negociosyemprendimiento.org/2013/02/modelo-de-plan-de-negocios.html>
- Neomotor (2022). *El renting crece en España gracias a los autónomos y particulares*.
<https://neomotor.epe.es/industria/el-renting-crece-en-espana-gracias-a-los-autonomos-y-particulares-XJNM8415>
- Posventa.com (2022). *Las matriculaciones caen un 11% en mayo a pesar de la mejora de las ventas a particulares y empresas*. <https://www.posventa.com/texto-diario/mostrar/4003813/matriculaciones-caen-11-mayo-pesar-mejora-ventas-particulares-empresas>
- Trimble.com (2021). *Gestión de flotas: una guía completa para su operación*.
<https://tl.trimble.com/es/blog/gestion-de-flotas-una-guia-completa-para-su-operacion/>
- WiX Blog. (2022). *¿Cómo promocionar una página web?* <https://es.wix.com/blog/2016/09/guia-para-principiantes-como-promocionar-una-nueva-pagina-web/>