



**Escuela de Graduados**

Monografía para Optar por el Título de:  
**Especialidad en Alta Gestión Empresarial**

**“Estudio de Rentabilidad para la Creación de un  
Repuesto de Ventas de Piezas Usadas de  
Vehículos en Santo Domingo Este en el Año 2013.  
Caso: Rotrans Auto Part”**

Sustentante:  
**Guillermo Rodríguez C. 2009-0253.**

Asesora  
**Ivelisse Y. Comprés Clemente. MA, MsC, MBA.**

**Santo Domingo, República Dominicana  
Abril, 2013**

## RESUMEN

Esta investigación estuvo encaminada en determinar si es rentable la creación de un repuesto de importación y venta de piezas y partes usadas en Santo Domingo Este. Se plantearon unas series de objetivos en aras de conocer lo antes dicho los cuales son los siguientes: indagar cómo funciona el negocio de importación y ventas de partes y piezas usadas de vehículos, conocer la empresa Rotrans Auto Part, identificar quienes son los clientes del sector, conocer las leyes que regulan el sector de importación y ventas de piezas y partes usadas de vehículos en Santo Domingo Este, indagar cuales fueron las causas por las cuales disminuyeron las ventas del sector durante el año 2012, analizar la composición del parque vehicular en Santo Domingo Este, identificar cuáles son las fortalezas, debilidades, amenazas y las oportunidades de la empresa Rotrans Auto Part (FODA), indagar las opiniones de los clientes del sector de importación y ventas de piezas y partes usadas de vehículos en Santo Domingo Este realizando una investigación de campo mediante la realización de un cuestionario de 18 preguntas con una muestra de 309 clientes del sector, el método es deductivo. Hallazgos encontrados en la investigación: se determinó que el 46% de los clientes del sector son mecánicos, asimismo que un 31% de los cliente residen en Alma Rosa, de la misma manera determinamos que un 40% de los vehículos de Santo Domingo Este son marcas Toyota destacándose también la marca honda con un 32%.

# ÍNDICE

## RESUMEN INTRODUCCIÓN

### CAPÍTULO I

#### PRINCIPALES INFORMACIONES QUE ENVUELVEN EL SECTOR DE REPUESTOS USADOS EN R. D.

1.1	Principales conceptos de la palabra repuesto .....	4
1.2	Evolución e historia de los repuestos .....	5
1.3	Principales características del sector repuesto usados en santo domingo este .....	6
1.4	Composición del sector automotriz en república dominicana .....	7
1.5	Aporte a la economía dominicana del sector de importación y ventas de repuestos usados y automotriz .....	8
1.6	Principales indicadores económicos que afectan el sector de repuestos usados en santo domingo este .....	9
1.7	Quiénes son los suplidores del sector de importación y ventas de piezas usadas de vehículos en santo domingo este.....	10
1.8	Principales leyes que afectan al sector de repuestos usados en santo domingo este .....	12
1.9	Principales clientes del sector de repuestos usados en santo domingo este.....	13

### CAPITULO II:

#### LA EMPRESA ROTRANS AUTO PART

2.1	Que es rotrans auto part .....	15
2.2	Clasificación empresarial de la empresa rotrans auto part .....	16
2.3	Misión, visión y valores de la empresa rotrans auto part.....	17
2.4	Estrategias realizadas por la empresa rotrans auto part .....	17
2.5	Visión estratégica de la empresa rotrans auto part .....	18
2.6	Análisis estratégico de la empresa rotrans auto part.....	19
2.7	Estrategia de venta de la empresa rotrans auto part.....	20

### CAPITULO III:

#### ESTUDIO DE RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ROTRANS AUTO PART

3.1	Tipo de investigación .....	22
3.2	Método:.....	22
	3.3.1 Técnicas.....	23
	3.3.2 Fuentes .....	23
	3.3.3 Objetivos de la encuesta .....	24
3.4	Tabulación de la encuesta .....	25
3.5	Análisis de los resultados de la encuesta.....	43
3.6	Análisis foda de la empresa rotrans auto part .....	45

3.7	Estados financieros del año 2012, de la empresa rotrans auto part .....	46
3.8	Aplicación de las principales razones financiera de rentabilidad a los estados financiero de la empresa rotrans auto part, durante el año 2012.....	48
3.9	Interpretación de los resultados de las razones financieras de rentabilidad aplicadas a los estados financieros de la empresa rotrans auto part.....	51

## **CONCLUSIONES**

## **RECOMENDACIONES**

## **BIBLIOGRAFÍA**

## **ANEXOS**

## **ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1	sted tiene vehículo. ....	25
Tabla 2	Cuál o su profesión o a que se dedica. ....	26
Tabla 3	En qué parte de Santo Domingo Este usted reside. ....	27
Tabla 4	Cuál es la marca de su vehículo. ....	28
Tabla 5	Cuál es el año de su vehículo. ....	29
Tabla 6	Qué tipo de vehículo usted posee. ....	30
Tabla 7	Con qué frecuencia su vehículo se avería o recibe mantenimiento. ....	31
Tabla 8	Al momento de usted comprar las piezas de su vehículo en qué lugar usted pieza ir a comprarla. ....	32
Tabla 9	Cómo usted considera el servicio que brindan los repuestos. ....	33
Tabla 10	Cuál es el motivo o la razón que usted toma en cuenta para decidir el lugar donde realizar una compra de piezas. ....	34
Tabla 11	Estaría dispuesto a cambiar de lugar de compra. ....	34
Tabla 12	Usted conoce la empresa ROTRANS AUTO PART, como considera el servicio que brinda. ....	36
Tabla 13	Con que frecuencia usted utilizó su vehículo en el año 2012 .....	37
Tabla 14	Por qué motivo usted le dio menor o mayor uso a su vehículo .....	38
Tabla 15	Cómo considera usted que fue el mantenimiento de su vehículo en el 2012. ....	39
Tabla 16	Cuál es su edad. ....	40
Tabla 17	Hace que tiempo usted tiene vehículo. ....	41
Tabla 18	Cuáles son sus ingresos mensuales. ....	42

# INTRODUCCIÓN

Esta investigación está dirigida a determinar si es rentable un repuestos de importación y ventas de piezas y partes usadas de vehículos en Santo Domingo Este y específicamente el caso de la empresa Rotrans Auto Part mediante la aplicación de las principales razones de rentabilidad a los estados financieros de la empresa durante el año 2012.

Para la realización del estudio se conocerá las principales informaciones del sector como afecta a esta empresa y luego se realizara un preámbulo de las principales estrategias que esta empresa utiliza para mantener sus operaciones por el sendero del éxito.

Esta investigación consta de tres capítulos los cuales dan repuestas a una series de objetivos de modo tal que el lector quede ilustrado de manera precisa de las informaciones más importantes del caso.

En el capítulo I se realizara un preludeo del sector de repuestos usados donde se conocerá las principales informaciones acerca de la historia de los repuestos, las leyes que afectan al sector, como funciona el negocio, su aporte a la economía Dominicana y la composición del parque vehicular de República Dominicana mediante informaciones estadísticas del sector asi mediante un estudio de campo.

En este estudio se expone las informaciones que concierne a la composición del parque vehicular de Santo Domingo Este, también su relación con el sector de importación y ventas de piezas y partes usadas de vehículos.

Además de los principales conceptos e informaciones que envuelven el sector de importación y ventas de partes de vehículos usados, conjuntamente de cuales situaciones afectan al entorno del sector como son la parte legal y fiscal.

Asimismo como se relaciona el sector con el parque vehicular de la República Dominicana y que porcentaje de vehículos demandan piezas y partes de vehículos en Santo Domingo Este. De la misma manera se conoció el aporte que realiza el sector vehículos a la economía Dominicana que también incluye el sector de importación y ventas de partes y piezas usadas el cual contribuye con alrededor de 200,000 empleos.

También se realizara una reseña de los principales clientes del sector, donde se recabaron diversas opiniones de varios negocios donde se le preguntó cuáles eran sus principales clientes.

En el capítulo II se conocerá todas las pesquisas relacionada con una empresa que se dedica a la Importación y ventas de piezas y partes usadas en Santo Domingo Este

Mediante la delicada investigación que determine la aplicación de un estudio a la empresa Rotrans Auto Part que una empresa en crecimiento que pueda potenciar sus oportunidades hace que esta sea un ente de generación de conocimiento para ser tomado como referencia para el desarrollo de planes futuros en las organizaciones.

También se conocerá los resultados de unas pesquisas realizada a la empresa Rotrans Auto Part, de sus operaciones y sus principales características en torno al funcionamiento de la misma en el entorno donde funciona.

En el capítulo III se realizara un estudio a 309 clientes del sector de importación y ventas de piezas y partes usadas de vehículos para conocer las opiniones de los mismos en base al establecimiento de varios objetivos. De igual manera se conocerá un análisis de las principales razones financiera de rentabilidad de la empresa a los estados Financiero, se aplicara un análisis FODA de la citada empresa, además de determinar mediante el estudio realizado si es rentable la

creación de una nueva sucursal de la empresa Rotrans Auto Part. El Tipo de Investigación que se realizara es descriptiva, el investigador se va a trasladar al lugar donde se quiere realizar el proyecto donde se conocerá todas las informaciones y se conocerá datos de actividades que concierne al proceso de ventas de piezas de vehículos usados. También es documental, en razón de que se basa en fuentes de información, como son libros, internet y otras fuentes de documentación y se detallara todo lo que concierne al sector estudiado ante dicho y se realizara un análisis detallado de la misma con el objetivo de determinar si es rentable la creación de un repuesto en Santo Domingo Este.

El método es deductivo, ya que se va a llevar una lógica de las informaciones recabadas de manera general hasta llegar a lo más específico del negocio que es la importación y ventas piezas de vehículos usadas.

Se aplicarán las **técnicas** de **observación**, con la finalidad de verificar las condiciones y el entorno que posee el negocio. Se analizara las diferentes informaciones recabadas en los medios.

# CAPÍTULO I

## PRINCIPALES INFORMACIONES QUE ENVUELVEN EL SECTOR DE REPUESTOS USADOS EN R.D.

En el capítulo I se realizara un prelude del sector de repuestos usados donde se conocerá las principales informaciones acerca de la historia de los repuestos, las leyes que afectan al sector, como funciona el negocio, su aporte a la economía Dominicana y la composición del parque vehicular de República Dominicana.

A continuación se hará referencia acerca de los datos importantes del sector de importación y ventas de repuestos usados en Santo Domingo Este, de manera que sea ilustrado y comprendido de manera fluida.

En este estudio se expone las informaciones que concierne a la composición del parque vehicular de Santo Domingo Este, también su relación con el sector de importación y ventas de piezas y partes usadas.

### 1.1. Principales conceptos de la palabra repuesto

El diccionario de La Real Academia Española<sup>1</sup> en su vigésima segunda Edición, afirma que la palabra repuesto proviene del participio irregular de reponer, lat. Repositus. de la palabra Recambio que son dos piezas para sustituir a otra.

El Diccionario Babilón<sup>2</sup> virtual dice que se denomina repuestos a las piezas o equipos que sirven para sustituir en las maquinas cuando las originales se han deteriorados por su uso habitual.

---

<sup>1</sup> El diccionario de La Real Academia Española, (22da. Ed.), consulta virtual en <http://lema.rae.es/drae/>.

<sup>2</sup>Diccionario Español (2011). Diccionario Babylon, disponible en <http://diccionario.babylon.com/espanol/>.

Para escribir acerca de los principales conceptos de Repuestos se debe estudiar historia del Automóvil a mitad del siglo XVIII con la creación de los vehículos autopropulsado por vapor y posteriormente con la creación del primer automóvil.

Los adelantos tecnológicos hicieron que cada día sean más imprescindibles los repuestos de los vehículos por lo que el fabricante no solo se dedicaban a la construcción y ventas de los autos, si no que tenían que garantizarle a sus clientes que cuando los automóviles se averiaban iban a demandar piezas y partes, y que esas piezas iban a estar disponible para ser reparados.

## **1.2. Evolución e historia de los repuestos**

Rodríguez Valencia, Joaquín (2002)<sup>3</sup>, opinan que la evolución histórica de las empresas guarda estrecha relación con la evolución histórica de los pueblos, los diversos tipos de empresas presentados a través de los siglos son resultados de las necesidades económicas y sociales de la humanidad en las diversas etapas que constituyen su ruta hacia formas más adecuadas de progreso.

El progreso de la humanidad en el siglo XVII, trajo consigo la creación del automóvil por lo que en ese momento se creó la necesidad de piezas de vehículos. El nacimiento de las tiendas de repuestos se origina con las fabricaciones en masa de vehículos de motor, que con los avances en las innovaciones y cambios tecnológicos en el área de manufacturas y ensamblaje de los mismos sufrían cambios frecuentemente, además de la necesidad de la reparación y reemplazo de piezas averiadas que eran sustituidas por el fabricante. Aunque no existen informaciones precisas de los primeros repuestos en el mundo se puede afirmar que se originaron con el nacimiento del primer automóvil en el siglo XVII, ya que ese momento se creó la necesidad de reparar y sustituir piezas averiadas.

---

<sup>3</sup>Rodríguez Valencia, Joaquín. (2002), Administración de pequeñas y medianas empresas, cengagelearning (5ta. Ed.)

### **1.3. Principales características del sector repuesto usados en Santo Domingo Este**

Salazar Leytte, Jorge, (1997)<sup>4</sup>, opina que las empresas en el pasado y hasta ahora, han definidos sus negocios por los productos que fabrican y su tecnología de producción. En el futuro, las empresas exitosas deberán definirse por los servicios o necesidades que quieran satisfacer, aunque esto lo lleve a fabricar productos cuyos equipos, procesos y materiales sean muy distintos entre sí.

En el párrafo anterior en el cual explica las complejidades en el mundo de los negocios donde para tener éxito se tiene que anticipar a las necesidades y a los cambios y transformaciones; situación a la que no escapa el negocio de importación y ventas repuestos usados en República Dominicana y específicamente en Santo Domingo Este que ha sido poco estudiado.

Este negocio se caracteriza por tener mucha informalidad, ya que las condiciones económicas hacen que las personas que se dedican a dicho negocios sean personas de poca formación académica lo que se traduce en menos organización de las estructuras de estas empresas, además en el 98% de los casos son pequeñas y medianas empresas.

El parque vehicular existente incentiva que este sector carezca de los recursos económicos suficiente para invertir en la capacitación de los propietarios y empleados del sector de repuestos usados en Santo Domingo Este.

El régimen de precios de las mercancías es muy inestable en razón de que cada tienda de repuestos pone los precios de acuerdo a una negociación entre el vendedor de la tienda y el cliente.

---

<sup>4</sup> Salazar Leytte, Jorge (1997). Como iniciar una pequeña empresa. México, Edi. Cecsá.

La ubicación de los principales repuestos de importación y ventas de piezas y partes usadas en el municipio de Santo Domingo Este están en un 80% en el sector de Los Minas, entre los que se pueden mencionar están, Japón auto part, Repisa, Rubén Toyota, Félix Caba Auto Parts, Repuestos Vásquez, entre otros.

#### **1.4. Composición del sector automotriz en República Dominicana**

La Dirección General de Impuestos Internos de la República Dominicana en su informe del parque vehicular del año 2011<sup>5</sup>, publicado en el mes de marzo del 2012, por el Departamento de Estudios Tributarios de la sección de Estadísticas, dice que el parque vehicular de la República Dominicana ascendió a 2,917,573 unidades, de los cuales un 15.8% se encuentra en Santo Domingo, y que el parque vehicular en un 95.9% son vehículos del año 2006, hacia atrás que demandan piezas para su reparaciones en el mercados en razón de que al tener más de cuatros años han perdido la garantía del fabricante.

El parque vehicular ha tenido un crecimiento promedio de un 6% en los años 2006-2010, lo que evidencia el gran dinamismo del sector y se relaciona directamente con el sector de repuestos usados porque mientras más vehículos circulen en República Dominicana y Santo Domingo Este existen más posibilidades de que estos se dañen y demanden piezas para ser reemplazas que son compradas en los diferentes repuestos de R.D., y Santo Domingo Este.

El parque vehicular Dominicano en un 76.0% son vehículos de origen Japonés destacándose las marcas Toyota y Honda la cuales tienen 38.7% y 17% respectivamente.

Tras las estadísticas dichas en el párrafo anterior se puede afirmar que las marcas de vehículos que demandan más piezas usadas en Santo Domingo Este son las marcas Toyota y Honda, ya que representan la mayor cantidad de

---

<sup>55</sup>Dirección General de Impuestos Internos (2012), Departamento de Estudios Tributarios.

vehículos por lo que tienen mayores posibilidades de averiarse, sufrir un choque o que se desgaten las piezas por el uso continuo de los mismos.

### **1.5. Aporte a la economía Dominicana del sector de importación y ventas de repuestos usados y automotriz**

De acuerdo a Renart Cava, Joan B. (2000)<sup>6</sup>, en su libro hagamos una empresa, que las empresas creativas son aquellas en las que conscientemente, son aceptados los individuos creativos, así como la creatividad que contribuye a obtener nuevas y mejores ideas.

La creatividad es una dinámica mental – coordinadora de informaciones, propias y eternas- que provoca situaciones nuevas e inesperadas.

El sector de vehículos y los negocios relacionados en diversas forma como lo es el sector repuestos usados en República Dominicana es muy creativo por las diversas formas en que hace aporte a la economía Dominicana como son: gomas, tiendas de repuestos, auto adornos, talleres, mecánicos independientes, ya que este sector genera más de 200,000<sup>7</sup> empleos, evidenciando que alrededor de 75,000 familias se benefician de este sector en su diversas formas.

No obstante a eso aporte en impuestos por importaciones y uso de vehículos incluyendo los negocios relacionados como son talleres, repuestos y otros es de alrededor de 47,000 millones de pesos alrededor de 1,200 millones de dólares al año 2007, lo que es un aporte muy importante para el (PIB) producto Interno Bruto de la República Dominicana.

---

<sup>6</sup>Renart Cava, Juan B. (2000). Hagamos empresa. ed. Escuela de Administración de empresas, Barcelona.

<sup>7</sup> Asociación Nacional de Importadores de Vehículos de Republica Dominicana (ANADIVE) (2007).

También se debe resaltar que en compras y reparación de vehículos el sector al año 2007, aportaba a la economía Dominicana al Estado por concepto de impuestos a la transferencia de bienes y servicios industrializados (ITEBIS), más de \$3,500 millones de pesos.

## **1.6. Principales Indicadores económicos que afectan el sector de repuestos usados en Santo Domingo Este**

Hodge, B.J., Anthony Y, W.P., y Gales L.M., (1998)<sup>8</sup>, afirman en su libro Teoría de la Organización. Un enfoque estratégico que cada organización vive en un entorno organizativo general, este entorno afecta de manera distinta a cada una de ellas, pues estas difieren en tamaño, sector metas, tecnologías, ubicación, estrategias y otras muchas características.

Aquellos elementos del entorno que sean de importancia crucial para un fabricante de automóviles, puede ser totalmente irrelevantes para un productor de calzados o para un banco. El termino entorno de la tarea hace referencia a los componentes específicos del entorno que afectan una determinada organización o sector.

Por lo dicho por este autor el cual expresa como el entorno macroeconómico afecta de manera directa el desarrollo de las organizaciones y éste caso el sector de repuestos usados en República Dominicana, el cual fue afectado de manera directa por el bajo crecimiento de la Economía en el año 2012 comparado con los años anteriores, la cual en el periodo Enero-Septiembre del 2012, en el informe de la Economía Dominicana del Banco Central del mes de Diciembre del año 2012<sup>9</sup>, medida a través del Producto Internos Bruto Real, experimento un crecimiento de apenas un 3.9%, que aunque dicho crecimiento

---

<sup>8</sup>Hodge, B.J., Anthony Y, W.P., y Gales L.M., (1998), Teoría de la organización un enfoque estratégico, (5ta. Ed.), Madrid, Pearson Educación.

<sup>9</sup>Informe de la Economía Dominicana, Banco Central de la Republica Dominicana Enero-Septiembre del 2012.

fue positivo; en comparación con el promedio de crecimiento de los años 2010-2011, fue de alrededor de un 6%, se puede notar la reducción de un 2%, que es muy significativo, ya que hubo una reducción considerable en las actividades económicas.

Unos de los indicadores que más afecta al sector del repuestos es el crecimiento del circulante en la economía, ya que este sector depende del dinero que disponga las personas para comprar es decir mientras más dinero tenga la gente para comprar existe más posibilidades de adquirir vehículos que demandan piezas y partes usadas para reparación.

También otro indicador que afecta el sector y a todas las importaciones es el movimiento de la tasa de cambio de cambio con relación al dólar estadounidense, la cual durante el año 2012, se mantuvo estable lo que contribuyó a que el índice de inflación del sector se mantuviera estable.

La economía Dominicana<sup>10</sup> durante el periodo enero-septiembre del 2012, se caracterizó por bajas presiones inflacionarias e indicadores de producción y demanda interna creciendo por debajo de su capacidad potencial. Motivos por los cuales los negocios fueron afectados por la reducción de las actividades económicas.

## **1.7. Quienes son los suplidores del sector de importación y ventas de piezas usadas de Vehículos en Santo Domingo Este**

Hellriegel- Jackson-Slocum, (2002)<sup>11</sup>, en su libros administración dicen que en la economía global, se envían productos a cualquier parte del mundo en cuestión de días, la comunicación es instantáneas y la introducción de nuevos productos y sus ciclos de vidas son más breves- seis meses es la norma en algunos

---

<sup>10</sup> Informe de la Economía Dominicana, Banco Central de la Republica Dominicana Enero-Septiembre del 2012.

<sup>11</sup>Hellriegel-Jackson- Slocum (2002), Administración, (9na. Ed.), México, Thomson.

sectores. La producción de partes automotrices, aspiradoras al vacío, computadoras personales y muchos productos se reparte cada vez más por todo el mundo.

Cada día las economías de los países son más globalizadas por lo que no es sorprendente que los principales suplidores de piezas y partes usadas de vehículos de Santo Domingo Este sean aquellos negocios que se dedican al reciclaje de vehículos en la costa Este de los Estados Unidos los cuales son llamados Yonkes que significa carros viejo o usado y así son llamados en los Estados Unidos.

Estas tiendas están ubicadas en los Estados Unidos de Norteamérica donde las leyes son más estrictas y el parque vehicular es más moderno, por lo que un vehículo que no cumple con las leyes Norteamericana es sacado de circulación, llevado a los “yonkes” donde se clasifican y reciclan las diferentes partes y piezas demandadas por los otros países las cuales son compradas de acuerdo al parque vehicular de esos países: son compradas las piezas almacenadas en un contenedor y llevadas hacia su destino que para este estudio sería Santo Domingo Este.

Existen negocios que tienen suplidores en Asia donde traen contenedores de piezas desde Japón para ser vendido al parque vehicular que es traído desde ese país, aunque una gran cantidad del parque vehicular Dominicano son marcas Japonesas, no es menos cierto que estos vehículos son importados desde los Estados Unidos de Norteamérica donde existen regulaciones más exigentes en las fabricaciones de los automóviles por lo que tienen muchas variaciones en sus piezas y partes. Existen personas que se dedican exclusivamente a suplir éste sector, normalmente residen en los Estados Unidos y se dedican a buscar partes y piezas en los Yonkes, que luego son vendidas en contenedores a los principales repuestos del país y de Santo Domingo Este.

## **1.8. Principales leyes que afectan al sector de repuestos usados en Santo Domingo Este**

S. Bateman- Snell, (2001)<sup>12</sup> Administración una ventaja competitiva dicen en su libro que la políticas de los gobiernos imponen limitaciones estratégicas y proporcionan oportunidades de negocio a través de leyes fiscales, políticas económicas y reglamentos para el comercio internacional.

La incertidumbre porque el año 2012, hubo elecciones en la República Dominicana afectó todas las actividades económicas por el hecho de que se vislumbraba un cambio en la política fiscal del estado. No obstante el sector fue afectado por la implementación de una reforma fiscal que afectó de manera directa los ingresos de los clientes, ya que se aumentó el impuestos a los bienes y servicios industrializados (ITEBIS) de un 16% a un 18%, además de medidas impositivas que han reducido el poder de compras de los clientes y del sector de repuestos en R.D., y Santo Domingo Este.

A continuación las leyes que más afectan al sector de importación y ventas de repuestos usados en República Dominicana y Santo Domingo Este.

- Las normativas que crea la ley General de las Aduanas de República Dominicana ley 3489, la cual controla el régimen jurídico y las políticas del régimen arancelario de las importaciones inciden en los costos de las partes y piezas de vehículos usados porque las partes y piezas de los vehículos son traídos desde los Estados Unidos, lo que hace que cualquier norma o cambio de política en esta institución afecte la estructura de costos de la mercancía.
- El código tributario de la República Dominicana que regular el régimen fiscal de la Republica Dominicana regula también el sector de importación y ventas de repuestos y partes usadas, ya que incide de manera directa

---

<sup>12</sup> S. Bateman-Snell (2001), Una ventaja competitiva, (4ta Ed.), México, Mcgraw-HillCompanie.

en el comercio y a este sector porque es el marco jurídico para el pago de los impuestos en R.D.

- Normas legales del Ayuntamiento de Santo Domingo Este.
- Normas ambientales que prohíben la importación de chatarras (baterías usadas y higienización de los contenedores para que no derramen líquidos contaminantes).

### **1.9. Principales clientes del sector de repuestos usados en Santo Domingo Este**

Los principales clientes del sector de repuestos usados en Santo Domingo Este son los siguientes:

- ✓ Los Mecánicos independientes.
- ✓ Todas las personas que poseen un automóvil y residan en Santo Domingo Este o en zonas aledañas.
- ✓ Sector transporte público.
- ✓ Talleres de reparaciones de vehículos.
- ✓ Personas del interior del país.

Tras indagar en varios repuestos de Santo Domingo Este se llega a la anterior conclusión de quienes son los principales clientes del sector.

En el capítulo I se realizó un preámbulo de los principales conceptos e informaciones que envuelven el sector de importación y ventas de partes de vehículos usados, además de cuales situaciones afectan al entorno del sector como son la parte legal y fiscal.

Asimismo como se relaciona el sector con el parque vehicular de la República Dominicana y que porcentaje de vehículos demandan piezas y partes de vehículos en Santo Domingo Este. De la misma manera se conoció el aporte que realiza el sector vehículos a la economía Dominicana el cual incluye el

sector de importación y ventas de partes y piezas usadas el cual contribuye con alrededor de 200,000 empleos. También se realizó una reseña de los principales clientes del sector, donde se recabaron diversas opiniones de varios negocios donde se le preguntó cuáles eran sus principales clientes.

## **CAPITULO II**

### **LA EMPRESA ROTRANS AUTO PART**

En el capítulo II se conocerá todas las pesquisas relacionada con una empresa que se dedica a la Importación y ventas de piezas y partes usadas en Santo Domingo Este

La correcta investigación que determine la aplicación de un estudio a una empresa en crecimiento que pueda potenciar sus oportunidades hace que esta sea un ente de generación de conocimiento para ser tomado como referencia para el desarrollo de planes futuros en las organizaciones

A continuación se conocerá los resultados de unas pesquisas realizada a la empresa Rotrans Auto Part, de sus operaciones y sus principales características en torno al funcionamiento de la misma en el entorno donde desarrolla sus operaciones.

#### **2.1 QUE ES ROTRANS AUTO PART**

Rotrans Auto Part, CxA, es una empresa que se constituyó el 06 de Marzo del año 2009, bajo las leyes de la República Dominicana, con un capital social y autorizado de un millón quinientos mil pesos (RD\$1, 500,000.00) dividido en tres mil acciones de quinientos pesos (\$500.00) cada una. Tiene como objeto social principal la venta, reparación, importación de piezas nuevas y usadas de automóviles, y de vehículos de motor desde cualquier parte del mundo, así como cualquier otra actividad de lícito comercio que no esté prohibida por los estatutos sociales ni las leyes dominicanas.

Esta empresa está afiliada a la Anaderavem que es la asociación Nacional de detallista de repuestos y accesorios de vehículos de motor, Inc. con el objetivo encaminar sus esfuerzos hacia proyectos corporativos y empresariales que

contribuyan al progreso socioeconómico de sus miembros y la sociedad en general. Al pertenecer a esta entidad goza de privilegios aduanales y de acceso a financiamiento a tasas de interés preferencial en la cooperativa del repuestero COODERE, la cual fue creada con el objetivo de darle apoyo económico al sector.

## **2.2. CLASIFICACIÓN EMPRESARIAL DE LA EMPRESA ROTRANS AUTO PART**

Rodríguez Valencia, Joaquín (2002)<sup>13</sup>, dice que la pequeña y mediana empresa constituye en el año 2002, el centro del sistema económico de República Dominicana país. El enorme crecimiento de la influencia actual de estas empresas se debe a la manifestación de la sociedad, a la concentración de grandes capitales y enormes recursos técnicos para el adecuado funcionamiento de la producción y de los servicios, así como el alto grado nivel de perfección logrado ya por muchas normas de dirección.

Al ser analizados los estados financieros de la empresa Rotrans Auto Parts, se determinó que la misma se clasifica dentro de la pequeña y mediana empresa o las llamadas PYMES, en República Dominicana de acuerdo a la clasificación existente en diversas instituciones del estado Dominicano como son:

- Dirección General de impuestos Internos que considera pequeña y mediana empresa todo negocio que posee ventas por debajo de seis millones de pesos (RD\$6, 000,000.00).
- EL programa de apoyo a la pequeña y mediana empresa (**PROMIPYMES**), quienes consideran una pequeña y mediana empresa en función de su cantidad de trabajadores y sus propiedades o activos.
- La confederación Dominicana de la pequeña y mediana empresa (**CODOPYMES**), la clasifica dentro de las Micro, ya que tiene de 2-9 a

---

<sup>13</sup>Rodríguez Valencia, Joaquín (2002), Administración de pequeñas y medianas empresas, (5ta.ed.), México. Thonsom.

trabajadores y en la clasificación de las pequeñas porque posee ventas anuales 5 millones de pesos según estados Financiero del año 2009.

### **2.3. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LA EMPRESA ROTRANS AUTO PART**

Para desempeñarse en su entorno la empresa RotransAuto Part, tiene las siguientes directrices o guía al personal para alcanzar los objetivos de la organización.

La empresa Rotrans Auto Part tiene como objetivo principal (misión):

**“Ser el repuesto número uno en importación y ventas de piezas y partes usadas de vehículos, brindado un servicio de calidad, para satisfacer las necesidades de los clientes.”**

Visión:

**“Brindarle soluciones de repuesto a sus clientes de manera ágil al mejor precios del mercado”**

**Valores:**

- ✓ Honestidad
- ✓ Calidad
- ✓ Confianza
- ✓ Honradez
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Trabajo en equipo.

### **2.4 ESTRATEGIAS REALIZADAS POR LA EMPRESA ROTRANS AUTO PART**

Rotrans Auto Part en su inicio realizó una estrategia de ventas dirigidas al sector del transporte público. Enfocó a sus empleados en que la satisfacción de los clientes era importante para el desarrollo del negocio.

**Pineda Soto, Eduardo y Simon L., Dolan (2004)**<sup>14</sup>, dicen en su libro Las PYMES, ante el desafío del siglo XXI: los nuevos mercados globales, que Las PYMES, deben desarrollar estrategias que se apoyen en sus diversos potenciales. En ese sentido, ser líder en costos o incluso en diferenciación, constituye un desafío que muy pocas veces está al alcance de las empresas de pequeñas dimensión. Sin embargo, existe otra opción que suele ser la más efectiva: colaborar en ciertas áreas con la competencia. De hecho, existen diversas alternativas que se pueden tomar en cuenta:

- Organizar junto con otros competidores que no pueden abordarse individualmente, como la comercialización y la investigación.
- Lograr acuerdos con otras empresas del sector para redistribuir las actividades de acuerdo a las especialidades en que cada uno es más competitivo.
- Firmar alianzas con empresas grandes, suministrándoles productos que puedan cubrir los nichos que sean de su interés.

## **2.5 VISION ESTRATÉGICA DE LA EMPRESA ROTRANS AUTO PART**

La empresa Rotrans Auto Part tiene dentro de su visión estratégica su expansión en el entorno en el cual desarrolla sus operaciones estableciendo una sucursal, como forma de captar nuevos clientes, además existen clientes que la ubicación del primer local prefieren realizar sus compras en el Distrito Nacional, por la cercanías a sus lugares de trabajos y las facilidades de transportación, por lo que lo ideal sería establecer el nuevo negocio con un nombre diferente para ese mercado potenciar de compradores.

Las PYMES, se caracterizan por seguir a una configuración de negocio sencilla y la empresa Rotrans Auto Part, no escapa a la misma. Asimismo, las herramientas de gestión idóneas responden a una concepción relativamente

---

<sup>14</sup> Pineda Soto, Eduardo y Simón L., Dolan (2004), las PYMES ante el resto del siglo XXI, los nuevos mercados globales, México. THOMSON.

simple. Ahora bien, para formular una estrategia hay que partir de la razón de ser de la empresa, es decir, del objetivo central de su creación, para así establecer una visión del futuro. Además, el planteamiento debe ser flexible para poder ajustar los planes según la evolución que experimente el entorno.

En cualquier caso, el contenido del plan estratégico, además de enumerar los objetivos, debe desarrollar el estilo de dirección y los rasgos clave de la cultura empresarial adecuada. Finalmente, debe determinar la forma en la que se deben llevarse a cabo las actividades relevantes, entre las que se encuentran:

- La simplificación de la estructura organizativa y de los sistemas de decisión.
- La mejora continua de productos y procesos (piezas y partes).
- El desarrollo de la proximidad con los clientes (ubicación física y realización de actividades con los clientes del sector repuesto).
- El avance tanto de los métodos de aprendizaje, como el nivel de flexibilidad de la organización.

Los criterios que se acaban de describir deben constituir la fuerza motriz que impulse la organización. Por lo tanto, esa visión debe compartirse con los accionistas, la dirección y los trabajadores. Pero, sobre todo debe ser apoyada por los proveedores, los clientes, los bancos y demás agentes que están relacionados con la empresa.

## **2.6. ANÁLISIS ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA ROTRANS AUTO PART**

La creación de la ventaja competitiva debe ser la diferencia principal que oriente la asignación del esfuerzo empresarial. La empresa Rotrans Auto Part tiene ventajas competitivas que la hacen diferente a la competencia y es que las mercancías o sea las piezas y partes son escasas, pero la empresa Rotrans Auto Part cuenta con un proveedor que le asegura la captación de mercancías de buena calidad, que es uno de los mayores desafíos del sector.

Ahora bien, para identificar y explotar las ventajas competitivas que garantizan el futuro de esta empresa hay que profundizar en su análisis estratégico para determinar cuáles son las otras ventajas que posee Rotrans Auto Part.

## **2.7. ESTRATEGIA DE VENTA DE LA EMPRESA ROTRANS AUTO PART**

En su inicio en el año 2009, la empresa Rotrans Auto Part enfocó su estrategia en atraer a clientes del sector transporte público que son grandes consumidores de piezas y partes porque su herramienta de trabajo son los vehículos, por lo que la empresa les ofrecía descuentos especiales por la compra frecuente en el negocio, obteniendo resultados positivos porque se atrajo gran cantidad de clientes.

Desde el año 2012, las ventas de la empresa Rotrans Auto Part, han reducido su ritmo de crecimiento que luego de que se analizó e investigó con el propietario mediante un análisis de las ventas se determinó que estos factores son los siguientes:

- Reducción de las actividades económicas de la economía Dominicana lo que se traduce en menos ventas para el sector comercio.
- Creación de nuevos negocios en la zona o sea más competencia.
- Nuevas normas aduanales que impide la importación de baterías usadas desde los Estados Unidos de Norteamérica.
- Reducción de los descuentos especiales en ventas de carrocería de vehículos (guardalodos, puertas, vidrios, entre otros).
- También su propietario, dice que una de las causas que han mermado las ventas es que las mismas han llegado a un punto donde la empresa crece a un ritmo menor y que considera debe realizar una nueva sucursal en Santo Domingo Este para captar nuevos clientes y diversificar más las ventas a un mayor número de marcas de vehículos.

**Mercado H. Salvador (2002)**<sup>15</sup>, expresa en su libro Administración de ventas dice que los costos que se asocian con la introducción de un producto a un mercado representan un factor crucial para determinar su precio.

Los precios que son menores a los costos no generan ninguna ganancia, y hacen que un breve lapso la empresa se retire del mercado.

Algunas empresas acostumbran a fijar precios por debajo de los costos totales en algún producto: pero lo hacen solo por un periodo limitados y, a la larga, deben cubrir todos los costos en lo que se incurren al comercializar el producto.

Sin embargo, afirmar que los costos constituyen la base para el precio, es demasiado simplista, porque se integran de varios componentes.

En el año 2010, la empresa Rotrans Auto Part, realizó esta práctica de vender piezas y partes al costo con el objetivo de atraer y fidelizar clientes importantes que consumían piezas y partes con frecuencias, logrando éxitos porque lograba que el cliente llegara a las instalaciones aprovechaba los especiales, pero también realizaban otras compras.

**En el capítulo II** se conoció las principales informaciones en torno a la empresa Rotrans Auto Part, y el entono en el cual se desarrolló dando a conocer su método de negocio y como se relaciona con el medio en el cual interactúa.

La empresa Rotrans Auto Part, realizó una series de estrategias en ventas para obtener resultados positivos en esa área, para esto creó una guía donde se conectaba los objetivos del negocio con su misión, visión y valores de manera clara y comprensibles para sus empleados.

---

<sup>15</sup> Mercado H. Salvador (2002), Administración de ventas, (1ra. Ed.), México. Thomson \* learnig,

## **CAPITULO III**

# **ESTUDIO DE RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ROTRANS AUTO PART**

En el capítulo se realizara un estudio a 309 clientes del sector de importación y ventas de piezas y partes usadas de vehículos para conocer las opiniones de los mismos en base al establecimiento de varios objetivos.

También se conocerá las principales razones de rentabilidad aplicadas a los estados financieros y se aplicara un análisis FODA de la empresa, además de determinar mediante el estudio realizado si es rentable la creación de una nueva sucursal de la empresa ROTRANS AUTO PART.

### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación es descriptiva, el investigador se va a trasladar al lugar donde se quiere realizar el proyecto donde se conocerá todas las informaciones y se conocerá datos de actividades que concierne al proceso de ventas de piezas de vehículos usados.

También es documental, en razón de que se basa en fuentes de información, como son libros, internet y otras fuentes de documentación y se detallara todo lo que concierne al sector estudiado ante dicho y se realizara un análisis detallado de la misma con el objetivo de determinar si es rentable la creación de un repuesto en Santo Domingo Este.

### **3.2. MÉTODO:**

El método es deductivo, ya que se va a llevar una lógica de las informaciones recabadas de manera general hasta llegar a lo más específico del negocio que es la importación y ventas piezas de vehículos usadas.

### 3.3.1 TÉCNICAS

Se aplicarán las **técnicas** de **observación**, con la finalidad de verificar las condiciones y el entorno que posee el negocio. Se analizará las diferentes informaciones recabadas en los medios.

### 3.3.2 FUENTES

Una **encuesta**, que se aplicará a los principales clientes de la zona que son las personas que poseen vehículo para determinar el tipo de uso que le dan a su vehículo, con qué frecuencia lo usa, cuáles son las opiniones de los clientes del sector y donde residen para conocer sus necesidades y comprender las características del negocio.

En las **fuentes primarias**, se recopilarán datos e informaciones sobre el criterio de las personas involucradas en base al tema investigado y como **fuentes secundarias** se emplearán libros de texto e internet.

De acuerdo a la base de datos de la Asociación de repuestero de la ANADERAVEM, existen actualmente 53 repuestos incorporado a esa asociación. En base a una muestra de 30 clientes por repuesto que es el flujo aproximado de clientes diarios por negocio aplicaremos la fórmula para determinar el número de personas que serán tomadas como muestra de estudio para la investigación. La **población** está representada por 1,590 clientes. La fórmula aplicar para la selección de la muestra es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 N p q}{e^2 (N-1) + Z^2 p q}$$

Dónde:

Z = Nivel de confianza

N= tamaño de la muestra

P = probabilidad de que el evento suceda  
 Q= probabilidad de que el evento no suceda  
 E= error máximo permitido

Sustituyendo en la fórmula

n=	tamaño	muestra
Z= nivel de confianza	=	1.96
p= variabilidad negativa	=	50
q= variabilidad positiva	=	50
N= tamaño de la población	=	1,590
e= error = 0.05		

$$n = \frac{(1.96)^2 (1,590) (0.50) (0.50)}{(0.05)^2 (1,590-1) + (1.96)^2 (0.50) (0.50)}$$

$$n = \frac{(3.8416) (1,590) (0.25)}{(0.0025) (1,589) + (3.8416) (0.25)}$$

$$n = \frac{1,527.036}{(3.9725) + (0.9604)}$$

$$n = \frac{1,527.036}{4.9329} \quad n = 309.56 \quad n = 309 \text{ personas}$$

La muestra estará conformada por 309 personas o clientes.

### 3.3.3 OBJETIVOS DE LA ENCUESTA

Con la realización de una encuesta se busca obtener las opiniones de 309 personas o clientes mediante la realización del siguiente cuestionario con los objetivos expuestos arriba de las preguntas.

### 3.4. TABULACIÓN DE LA ENCUESTA

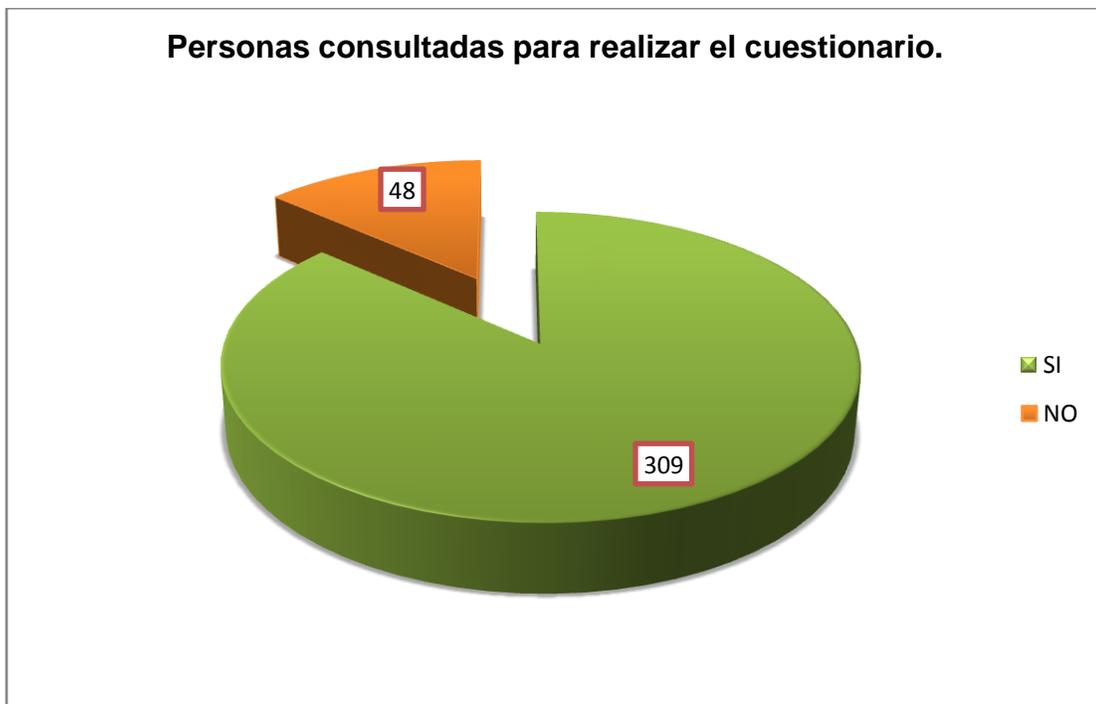
**Tabla I. Usted tiene vehículo**

Variable	frecuencia	Por ciento
<b>Si</b>	309	87%
<b>No</b>	48	13%
<b>Total</b>	<b>357</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado 357 (309 continuaron con la encuesta), clientes del sector de repuesto de importación y ventas de piezas y partes usadas en Santo Domingo Este. Marzo 2013.

Los resultados revelan que un 87% de los clientes que visitan los repuestos de importación y ventas de piezas usadas en Santo Domingo Este poseen vehículo y que un 13% de las personas no poseen vehículos.

**Grafico I.**



Fuente: Tabla I

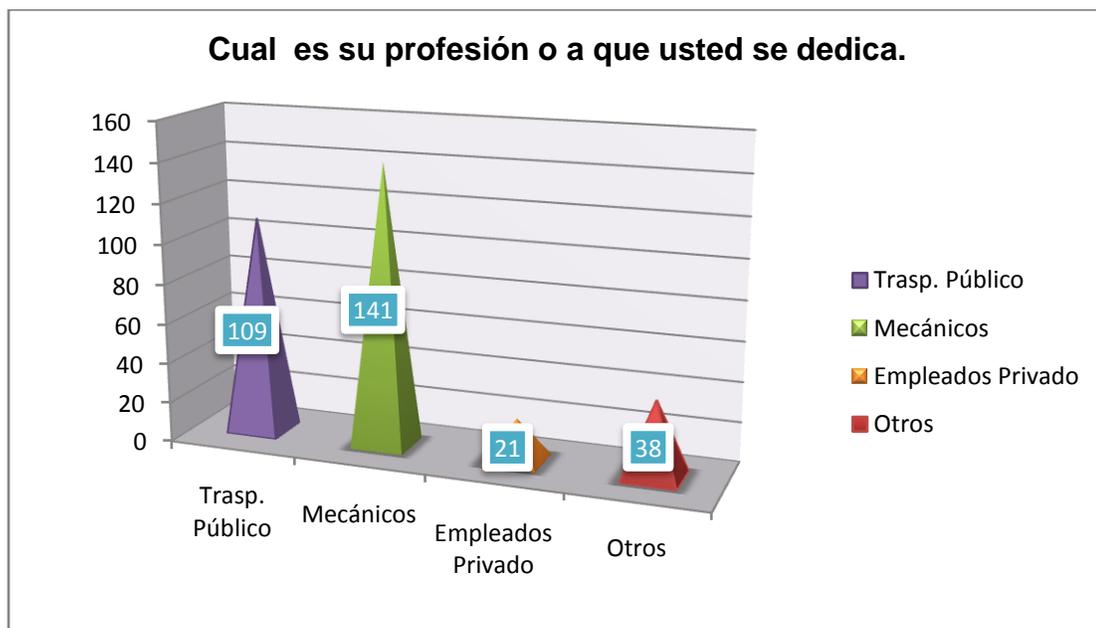
**Tabla II.Cuál o su profesión o a que se dedica**

Variable	Frecuencia	Por ciento
<b>Transporte Público</b>	109	35%
<b>Mecánico</b>	141	46%
<b>Empleado Privado</b>	21	7%
<b>Otro especifique</b>	38	12%
<b>Total</b>	309	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a clientes del sector de repuesto de importación y ventas de piezas y partes usadas en Santo Domingo Este. Marzo 2013.

De acuerdo a los resultados se puede comprobar que un 35% de los clientes del sector de importación y ventas de piezas y partes usadas de vehículos son personas que dedican al transporte público, que un 46% son mecánicos, asimismo que un 7% son empleados privados y un 12% se dedican a otras profesiones.

**Grafico II.**



Fuente: Tabla II

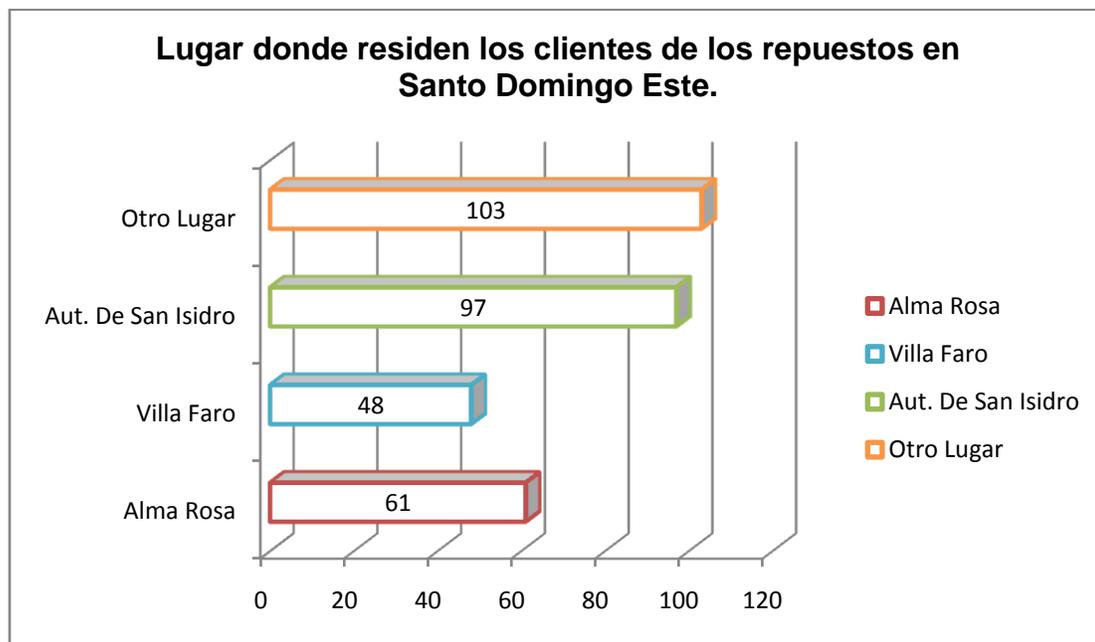
**Tabla III. En qué parte de Santo Domingo Este usted reside**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
<b>Alma Rosa</b>	61	20%
<b>Villa Faro</b>	48	16%
<b>Autopista de San Isidro</b>	97	31%
<b>Otro lugar</b>	103	33%
<b>Total</b>	309	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a 309 clientes del sector de repuesto de importación y ventas de piezas y partes usadas en Santo Domingo Este. Marzo 2013.

El 20 % de los clientes que visitan los negocios de importación y ventas de piezas y vehículos usados en Santo Domingo Este residen en Alma Rosa, un 16% residen en Villa Faro, que un 31% reside en la Autopista de San Isidro y que un 33% residen en otros lugares del municipio.

**Grafico III.**



Fuente: Tabla III

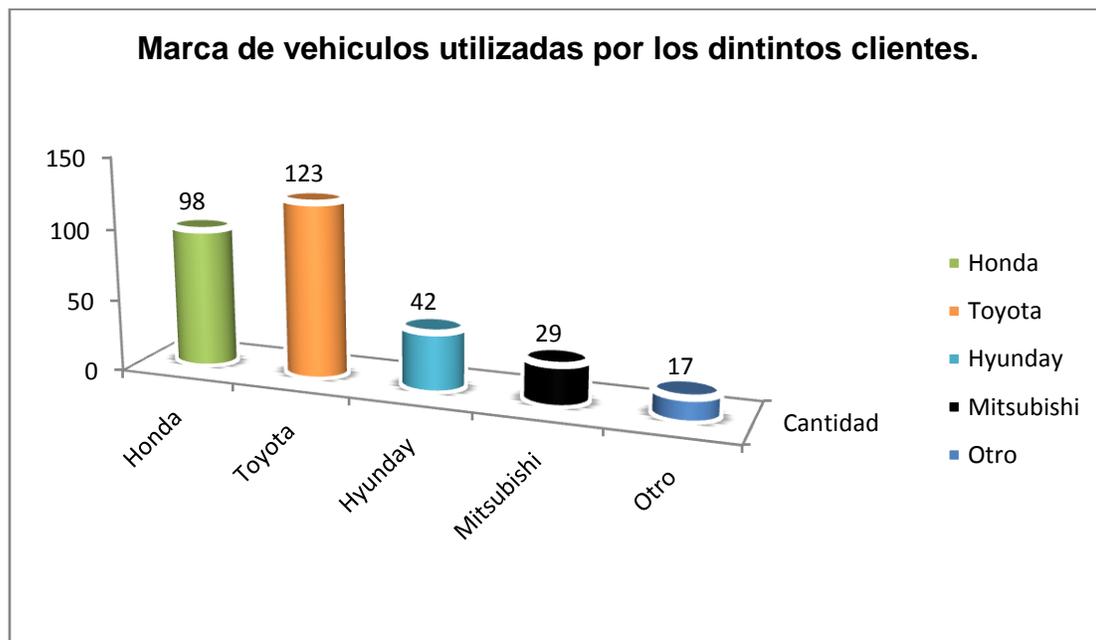
**Tabla IV. Cuál es la marca de su vehículo**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
<b>Honda</b>	98	32%
<b>Toyota</b>	123	40%
<b>Hyundai</b>	42	14%
<b>Mitsubishi</b>	29	9%
<b>Otro especifique</b>	17	5%
<b>Total</b>	309	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a 309 clientes del sector de repuesto de importación y ventas de piezas y partes usadas en Santo Domingo Este. Marzo 2013

Los resultados anteriores dicen que un 32 % de los clientes poseen vehículos marca Honda, que un 40 % usan vehículo marca Toyota, que un 14% poseen marca Hyundai, que un 9% usa Mitsubishi y un 5% usa otras marcas en Santo Domingo Este.

**Grafico IV.**



Fuente: Tabla IV

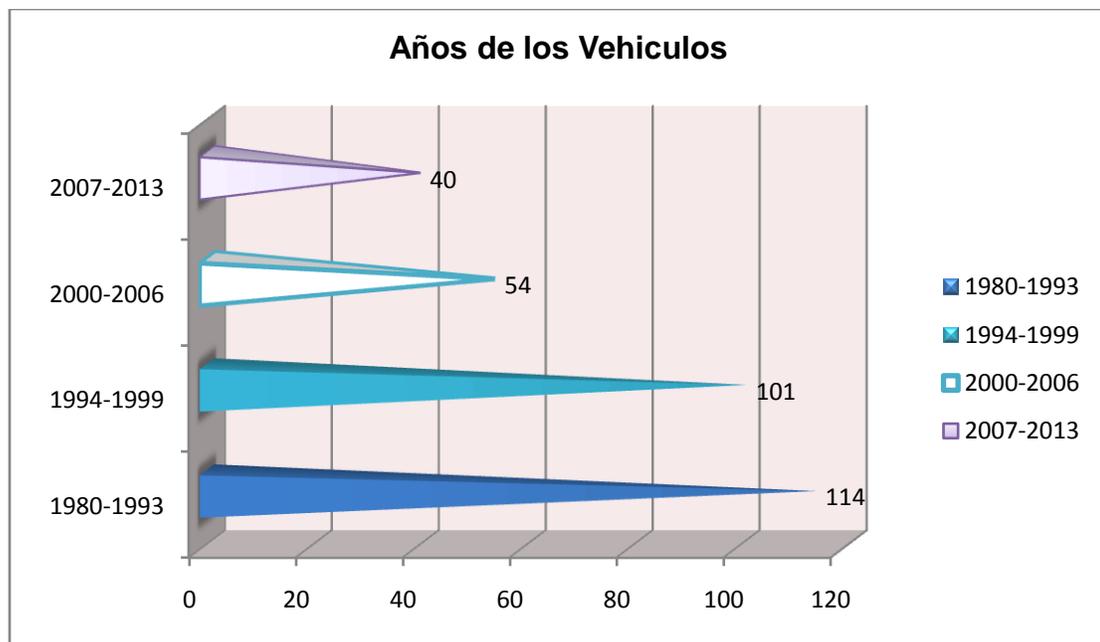
**Tabla V. Cuál es el año de su vehículo**

Variable	Frecuencia	Por ciento
<b>1980-1993</b>	114	37%
<b>1994-1999</b>	101	33%
<b>2000-2006</b>	54	18%
<b>2007-2013</b>	40	13%
<b>Total</b>	309	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a 309 clientes del sector de repuesto de importación y ventas de piezas y partes usadas en Santo Domingo Este. Marzo 2013.

Los resultados muestran que un 37% de los clientes poseen vehículos entre los años 1980-1993, que un 33% posee vehículos entre los años 1994-1999, que un 18% de los clientes poseen vehículos entre los año 2000-2006, y que un 13% posee vehículos entre los años 2007-2013 en Santo Domingo Este.

**Grafico V**



Fuente: Tabla V

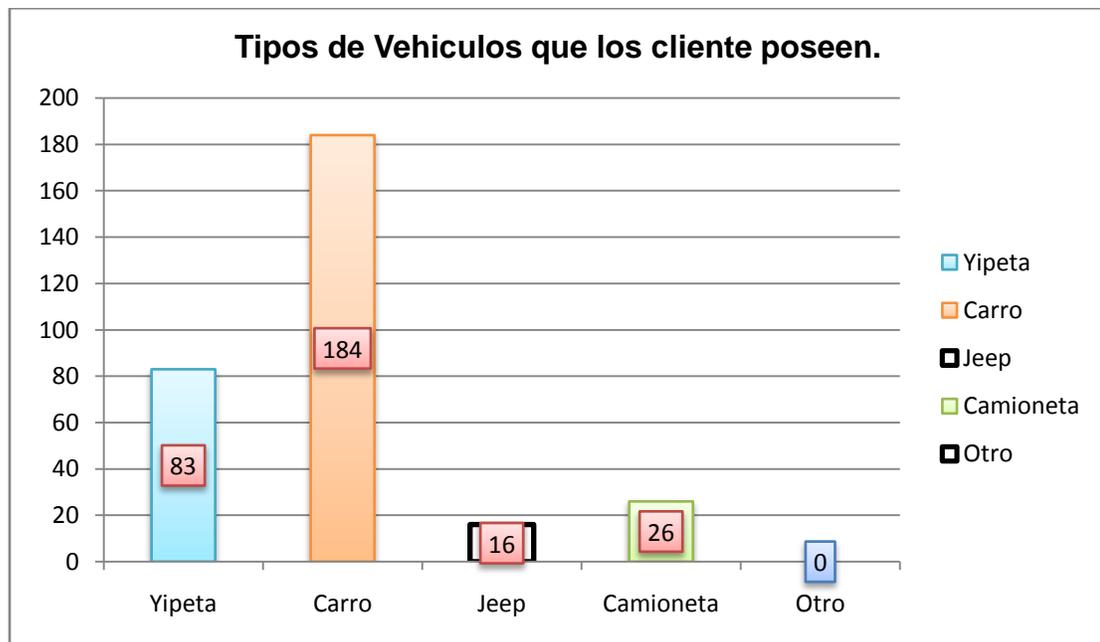
**Tabla VI. Qué tipo de vehículo usted posee**

Variable	Frecuencia	Por ciento
<b>Yipeta</b>	83	27%
<b>Carro</b>	184	60%
<b>Jeep</b>	16	5%
<b>Camioneta</b>	26	8%
<b>Otro</b>	0	0
<b>Total</b>	309	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a 309 clientes del sector de repuesto de importación y ventas de piezas y partes usadas en Santo Domingo Este. Marzo 2013.

Los resultados muestran que el 27% de los vehículos son Yipetas, que un 60% son carros, también que un 5% son jeep y que un 8% son camionetas.

**Grafico VI**



Fuente: Tabla VI

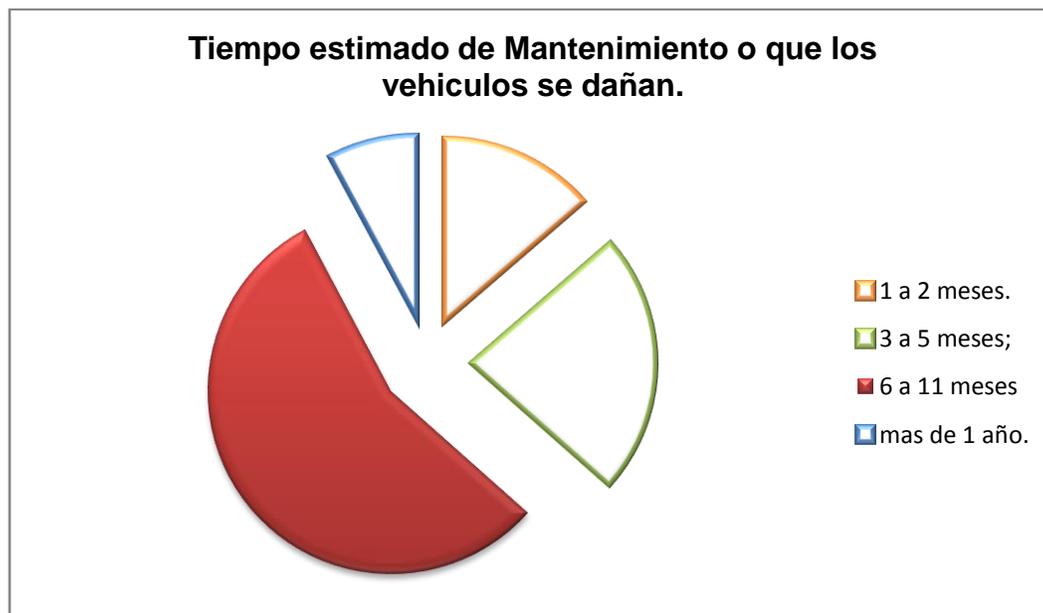
**Tabla VII. Con qué frecuencia su vehículo se avería o recibe mantenimiento**

Variable	Frecuencia	Por ciento
<b>1 a 2 meses</b>	42	14%
<b>3 a 5 meses</b>	71	23%
<b>6 a 11 meses</b>	172	56%
<b>Más de un año</b>	24	8%
<b>Total</b>	309	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a 309 clientes del sector de repuesto de importación y ventas de piezas y partes usadas en Santo Domingo Este. Marzo 2013.

Los resultado dicen que un 14% de los vehículos se averían o reciben mantenimiento entre 1 a 2 meses, que un 23% recibe mantenimiento entre tres y cinco meses, también que un 56% recibe mantenimiento entre seis y once meses de igual forma que 8% recibe mantenimiento después de un año.

**Grafico VII**



Fuente: Tabla VII

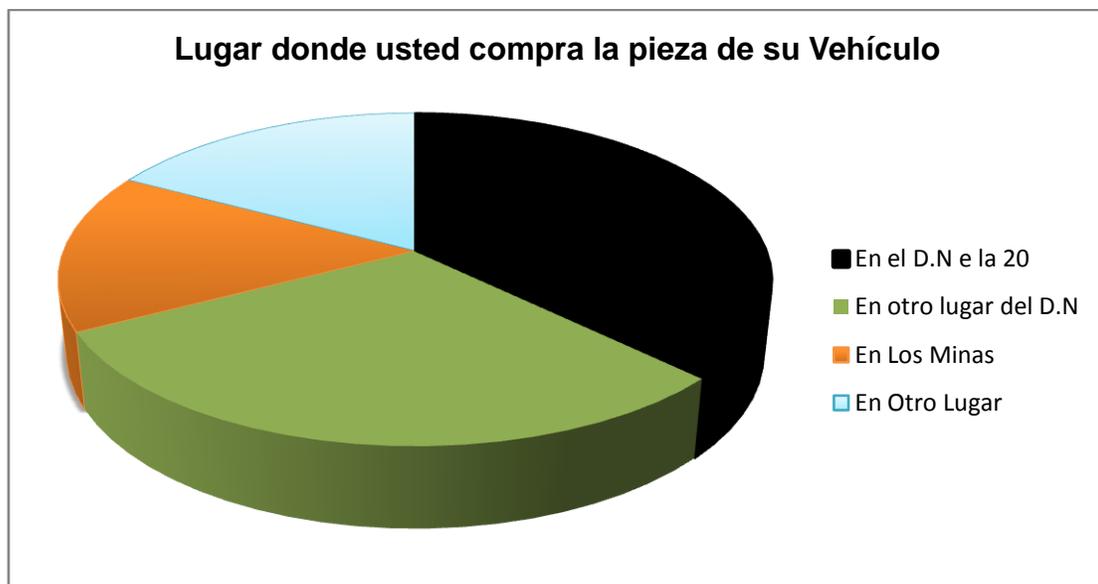
**Tabla VIII. Al momento de usted comprar las piezas de su vehículo en qué lugar usted pieza ir a comprarla**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
<b>En el distrito en la 20</b>	115	37%
<b>En otro lugar del D.N.</b>	93	30%
<b>En Los Minas</b>	48	16%
<b>Otro Lugar</b>	53	17%
<b>Total</b>	309	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a 309 clientes del sector de repuesto de importación y ventas de piezas y partes usadas en Santo Domingo Este. Marzo 2013.

Los resultados expresan que un 37% de los clientes del sector de importación y ventas de piezas y partes de vehículos de Santo Domingo Este decide comprar sus piezas en la calle famosa llamada la 20, del D.N., QUE UN 30 %, lo realiza en otro lugar del D.N., que un 16% lo hace en Los Minas, Santo Domingo Este y que 17% lo realiza en otros lugares.

**Grafico VIII**



Fuente: Tabla VIII

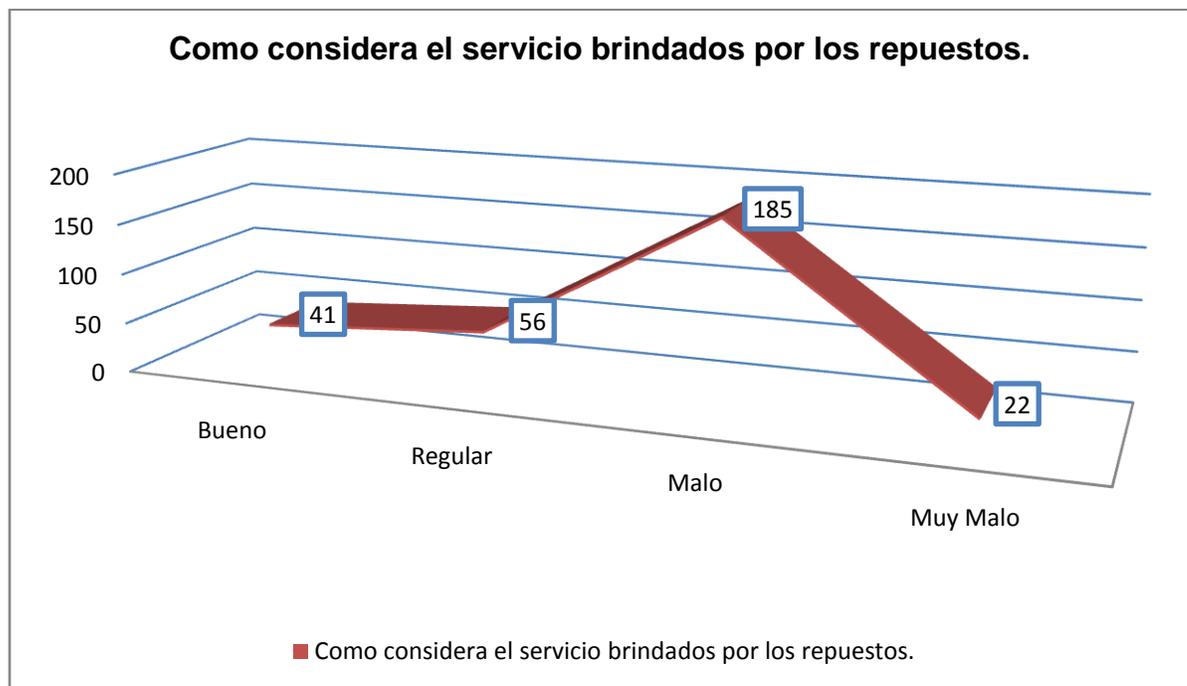
**Tabla IX. Cómo usted considera el servicio que brindan los repuestos**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
<b>Bueno</b>	41	13%
<b>Regular</b>	56	18%
<b>Malo</b>	185	62%
<b>Muy Malo</b>	22	7%
<b>Total</b>	309	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a 309 clientes del sector de repuesto de importación y ventas de piezas y partes usadas en Santo Domingo Este. Marzo 2013.

Los resultados arrojan que un 13%, considera el servicio que brindan los repuestos que es bueno, que 18% considera que el servicio es regular, que un 62%, considera que es malo y que un 7%, que el servicio que brindan son muy malo.

**Grafico IX**



Fuente: Tabla IX

**Tabla X. Cuál es el motivo o la razón que usted toma en cuenta para decidir el lugar donde realizar una compra de piezas**

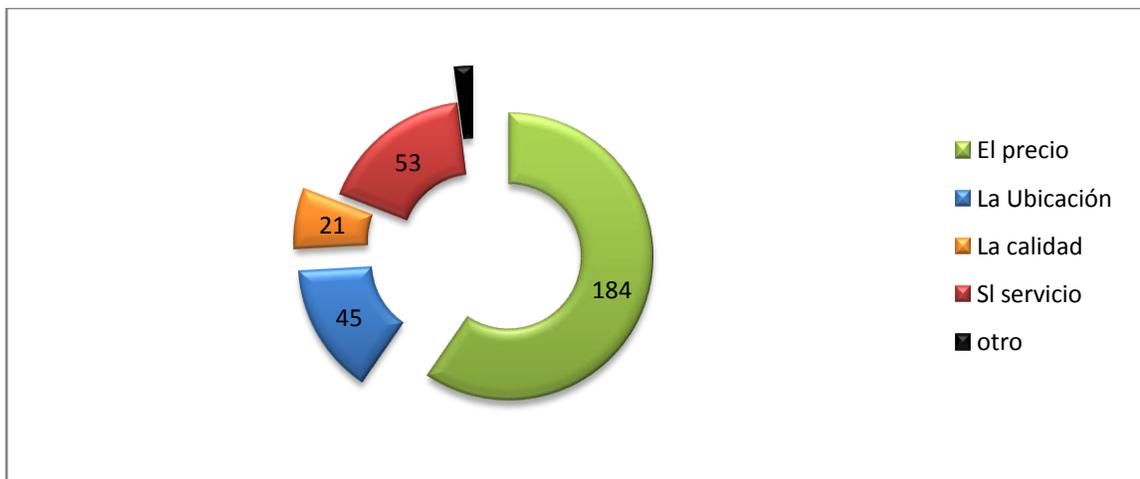
Variable	Frecuencia	Porcentaje
<b>El precio</b>	184	60%
<b>La ubicación</b>	45	15%
<b>La calidad</b>	21	7%
<b>El servicio</b>	56	18%
<b>Otro especifique</b>	6	2%
<b>Total</b>	309	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a 309 clientes del sector de repuesto de importación y ventas de piezas y partes usadas en Santo Domingo Este. Marzo 2013.

El 60% de los clientes consideran que el precio es la variable que más influye, el 15% dice que la ubicación, el 7% dice que la calidad de las piezas también un 18% dice que el servicio que le brindan y un 1%, dice que por otros motivos.

**Grafico X.**

**Motivo que toman en cuenta para seleccionar el lugar donde comprar piezas**



Fuente: Tabla X

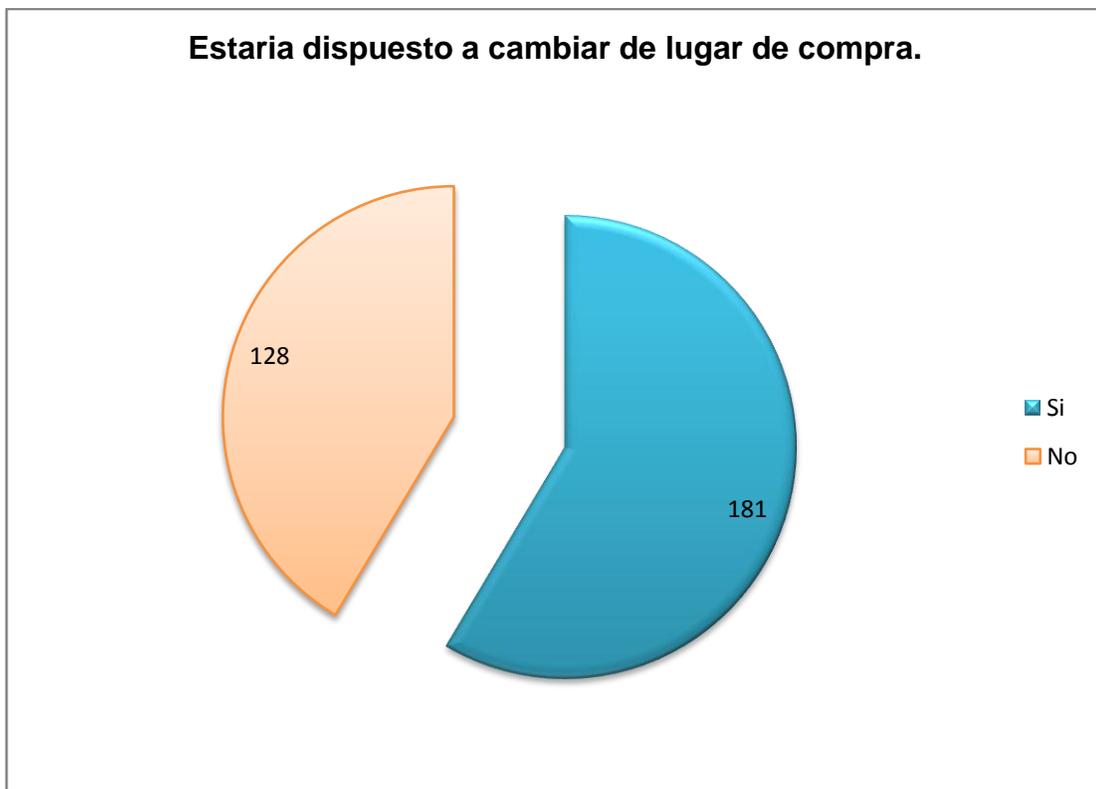
**Tabla XI. Estaría dispuesto a cambiar de lugar de compra.**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
<b>Si</b>	181	59%
<b>No</b>	128	41%
<b>Total</b>	309	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a 309 clientes del sector de repuesto de importación y ventas de piezas y partes usadas en Santo Domingo Este. Marzo 2013.

Los resultados arrojan que un 59% de los clientes están dispuestos a cambiarse de lugar de compra mientras que un 41% no lo harían.

### Grafico XI.



Fuente: Tabla XI

**Tabla XII. Usted conoce la empresa ROTRANS AUTO PART, como considera el servicio que brinda**

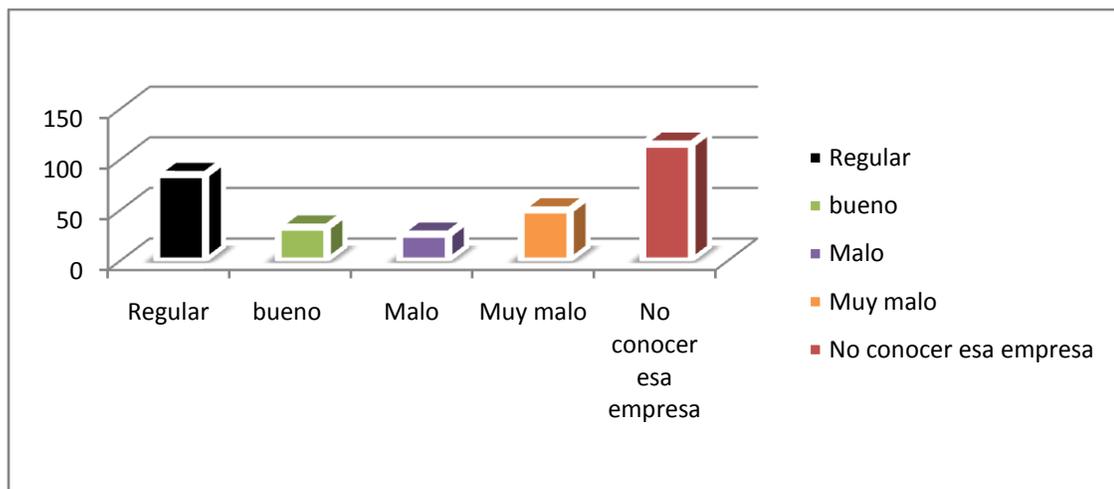
Variable	Frecuencia	Por ciento
<b>Regular</b>	85	28%
<b>Bueno</b>	33	11%
<b>Malo</b>	26	8%
<b>Muy Malo</b>	50	16%
<b>No conoce esa empresa</b>	115	37%
<b>Total</b>	309	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a 309 clientes del sector de repuesto de importación y ventas de piezas y partes usadas en Santo Domingo Este. Marzo 2013.

Un 28% de los clientes dicen que brinda un servicio regular, un 11% dice que el servicio es bueno, un 8% dice que el servicio que brinda esa empresa es malo, también que 16% dice que muy malo el servicio que brinda y un 37% de los clientes no conoce esa empresa.

**Grafico XII.**

**Como considera el servicio que brinda la empresa Rotrans Auto Part**



Fuente: Tabla XII

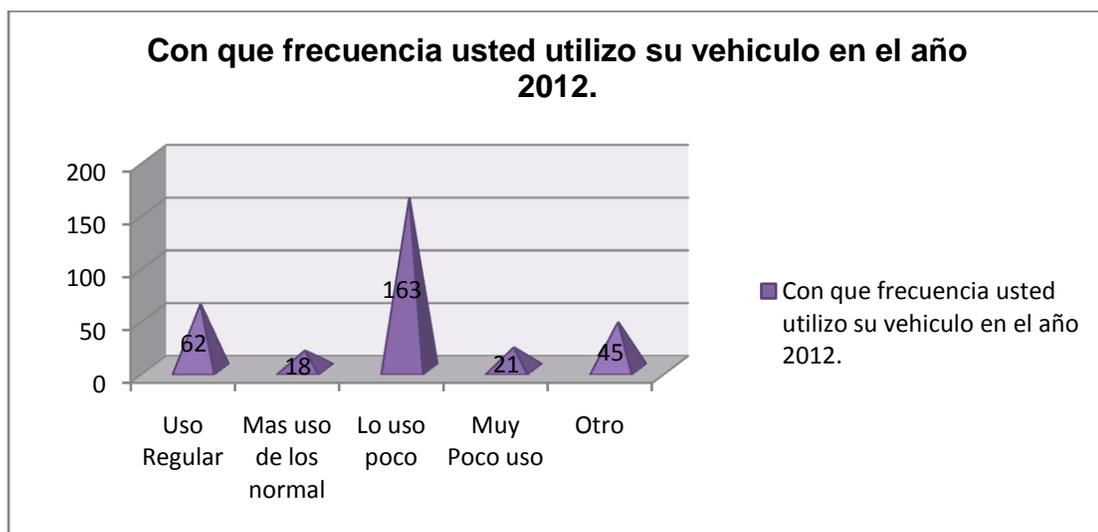
**Tabla XIII. Con que frecuencia usted utilizó su vehículo en el año 2012**

Variable	Frecuencia	Por ciento
<b>Uso regular</b>	62	20%
<b>Mas uso d lo norm.</b>	18	6%
<b>Lo uso poco</b>	163	53%
<b>Muy poco uso</b>	21	7%
<b>Otro especifique</b>	45	15%
<b>Total</b>	309	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a 309 clientes del sector de repuesto de importación y ventas de piezas y partes usadas en Santo Domingo Este. Marzo 2013

El 20% de los clientes del sector de importación y ventas de piezas y partes usadas de vehículos dicen le dieron el uso regular de siempre, un 6% que lo uso más, un 53%, que lo uso poco, un 7%, que lo uso muy poco y un 15% lo uso de diversas o forma o no sabe.

**Grafico XIII.**



Fuente: Tabla XIII

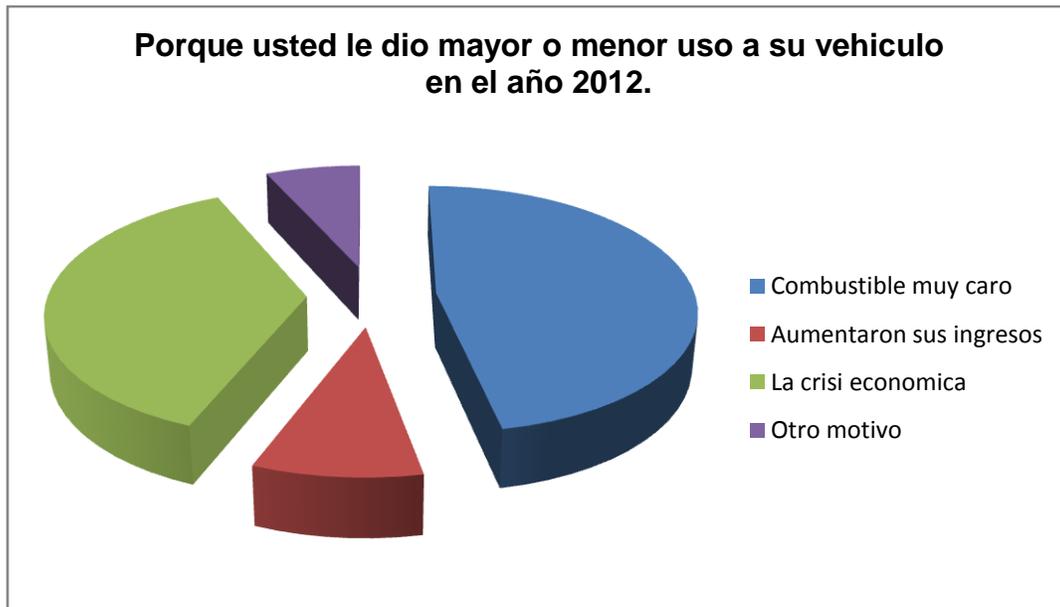
**Tabla XIV. Por qué motivo usted le dio menor o mayor uso a su vehículo**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
<b>Combustible muy caro</b>	145	47%
<b>Aumentaron sus ingresos</b>	28	9%
<b>La crisis económica</b>	115	37%
<b>Otros Motivos especifique</b>	21	7%
<b>Total</b>	309	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a 309 clientes del sector de repuesto de importación y ventas de piezas y partes usadas en Santo Domingo Este. Marzo 2013

El 47% de los clientes dice que uso poco su vehículo porque el combustible estaba muy caro, un 9% dice que lo uso porque aumentaron sus ingresos, un 37%, dice que por la crisis económica y un 7%, dice que por otros motivos.

**Grafico XIV**



Fuente: Tabla XIV.

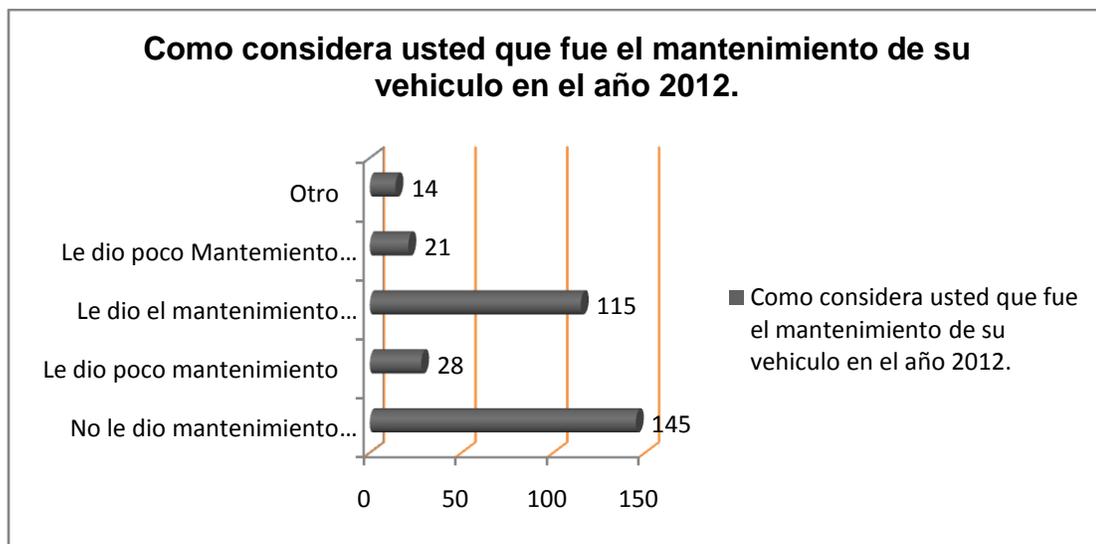
**Tabla XV. Cómo considera usted que fue el mantenimiento de su vehículo en el 2012**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
No le dio mantenimiento ni lo reparo.	145	47%
Le dio mucho mantenimiento	28	9%
Le dio el mantenimiento regular	101	33%
Le dio poco mant. Y no tenía dinero para arreglarlo.	21	7%
Otro Especifique	14	5%
<b>Total</b>	<b>309</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a 309 clientes del sector de repuesto de importación y ventas de piezas y partes usadas en Santo Domingo Este. Marzo 2013.

Los resultados muestran que el 47% de los clientes no le dio mantenimiento a su vehículo ni lo reparo durante el año 2012, un 9%, dice que no le dio mantenimiento, también que un 33% le dio el mantenimiento regular, y un 7% dice que no tenía dinero para arreglarlo y que 5% no sabe o no recuerda.

**Grafico XV.**



Fuente: Tabla XV.

## Datos demográficos de los encuestados

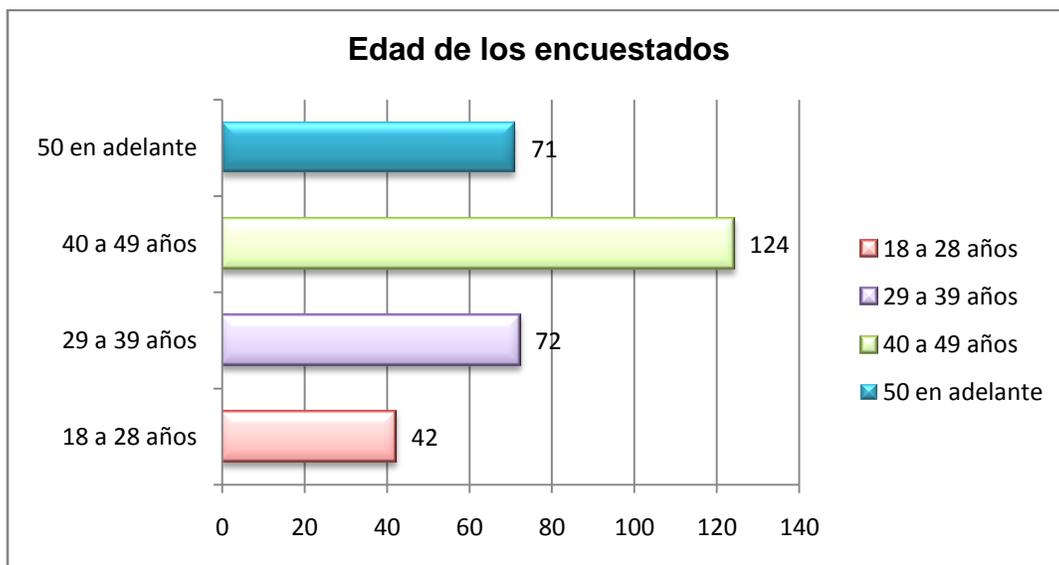
Tabla XVI. Cuál es su edad

Edad	Frecuencia	Por ciento
<b>18 a 28 años</b>	42	14%
<b>29 a 39 años</b>	72	23%
<b>40 a 49 años</b>	124	40%
<b>50 en adelante</b>	71	22%
<b>Total</b>	309	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a 309 clientes del sector de repuesto de importación y ventas de piezas y partes usadas en Santo Domingo Este. Marzo 2013.

Los resultados arrojan que el 14% de los clientes tienen entre 18 y 28 años de edad, también que un 23% oscila entre 29 y 39 años, asimismo que un 40% tiene entre 40 y 49 años de edad y que un 22% tiene 50 o más años.

**Gráfico XVI.**



Fuente: Tabla XVI.

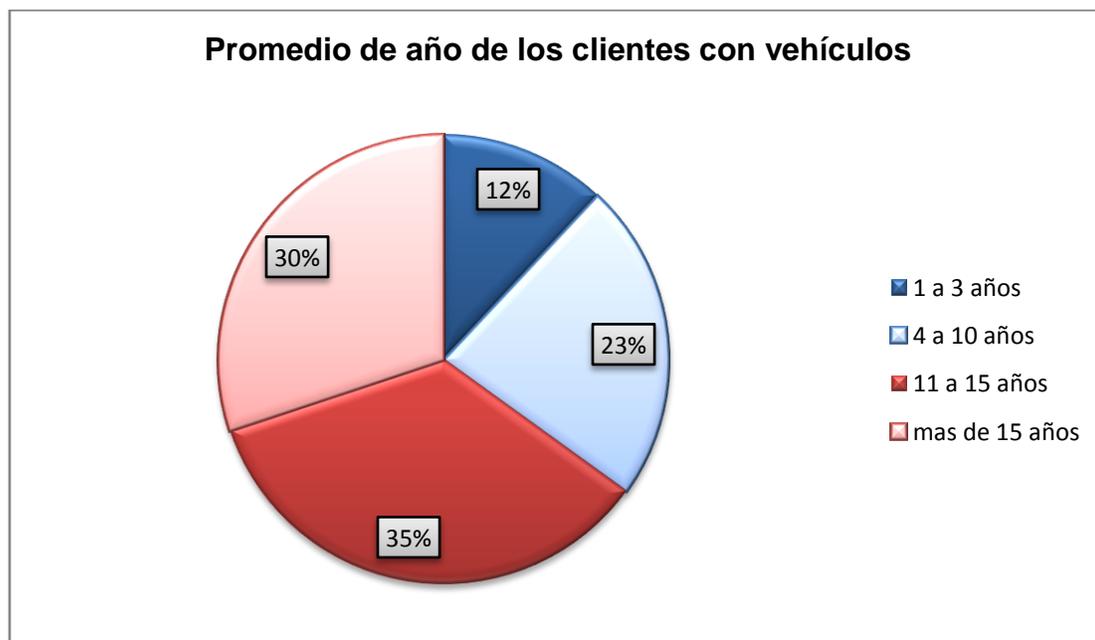
**Tabla XVII. Hace que tiempo usted tiene vehículo**

Variable	Frecuencia	Por ciento
<b>1 a 3 años</b>	37	12%
<b>4 a 10 años</b>	71	23%
<b>11 a 15 años</b>	108	35%
<b>Más de 15 años</b>	93	30%
<b>Total</b>	309	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a clientes del sector de repuesto de importación y ventas de piezas y partes usadas en Santo Domingo Este. Marzo 2013.

Se verifica a través de los resultados que el 12% de los encuestados tiene entre 1 y 3 años con vehículos, también que un 23% tiene entre 4 y 10 años asimismo que un 35% tiene entre 11 y 15 años y que un 30% tiene más de 15 años con vehículos.

**Grafico XVII**



Fuente: Tabla XVII

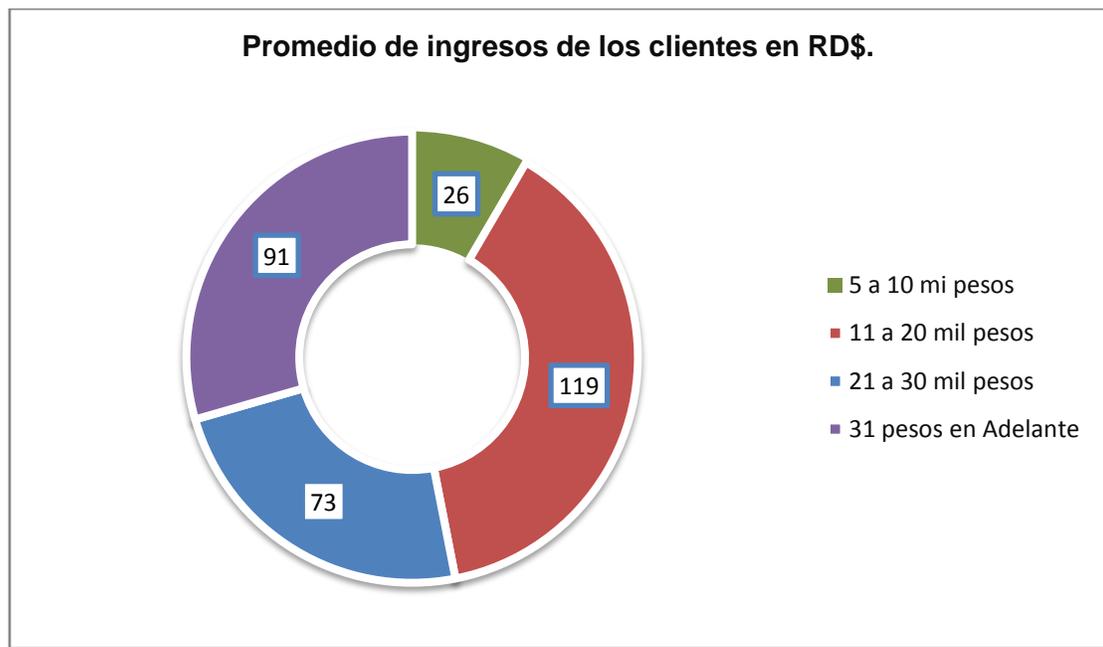
**Tabla XVIII. Cuáles son sus ingresos mensuales**

Variable	Frecuencia	Por ciento
<b>5 a 10 mil pesos</b>	26	8%
<b>11 a 20 mil pesos</b>	119	39%
<b>21 a 30 mil pesos</b>	73	24%
<b>31 mil pesos en ad.</b>	91	29%
<b>Total</b>	309	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a 309 clientes del sector de repuesto de importación y ventas de piezas y partes usadas en Santo Domingo Este. Marzo 2013.

Se evidencia que más de 8% de los clientes tienen ingreso mensuales entre 5 y 10 mil pesos, que un 39% tiene ingresos entre 11 y 20 mil pesos, también que un 24% tiene ingreso entre 21 y 30 mil pesos y que un 29% tiene ingreso por encima de un 31 mil.

**Grafico XVIII**



Fuente: Tabla XVIII.

### **3.5 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA**

Se aplicó un cuestionario, compuesto por 18 preguntas cerradas, dirigidas a una muestra de 309 clientes del sector de repuestos de Importación y ventas de piezas y partes usadas de vehículos en Santo Domingo Este, seleccionados al azar, con la intención de determinar la composición del parque vehicular de Santo Domingo Este, conocer las causas de la disminución de las ventas del sector durante el año 2012 e identificar quienes son los clientes del sector.

Se pudo verificar mediante la realización del cuestionario que los clientes del sector que visitan los repuestos en un 87% de los casos poseen vehículos, evidenciando, quienes los clientes del sector son aquellas personas que poseen vehículos.

Asimismo se pudo observar que la mayoría de los clientes del sector son mecánicos y personas que se dedican al transporte público, lo que dice quiénes son los clientes del sector.

De la misma manera mediante la realización del cuestionario se pudo comprobar que la mayoría de las personas que visitan los repuestos en Santo Domingo Este, provienen de sectores aledaños a la Autopista de San Isidro y de Alma Rosa, lo que nos deja saber el posible lugar para la ubicación de un nuevo local.

También se pudo conocer que la mayoría de los clientes del sector poseen vehículos marca Toyota y Honda, siendo la primera la predominante, de esta manera se puede conocer parte de la composición del parque vehicular de la zona, para así conocer que tipos de mercancías se puede ofertar a los clientes del área.

De la misma manera se observó que gran parte de los clientes poseen vehículos que oscilan entre el rango de año 1980-1993, y del 1994-1999, lo que no da el conocimiento estimado de los años de la composición del parque vehicular de Santo Domingo Este.

De igual forma se pudo comprobar que un 60% del parque vehicular de Santo Domingo Este son carros, lo que da más conocimiento acerca de la composición del parque vehicular de la zona.

También se conoció que la mayoría de los clientes le dan mantenimiento a sus vehículos o se le daña en el rango de 6 a 11 meses, lo que no da a conocer el tiempo aproximado en que cada vehículo recibe mantenimiento o se daña.

Luego cuestionamos a los clientes acerca del lugar que primero piensa cuando decide comprar piezas para sus vehículos, respondiendo en su gran mayoría que el lugar que prefieren para ir a comprar sus piezas en la calle denominada la 20 en el Distrito Nacional.

De la misma manera se le preguntó que cual es la variable que más se toma en cuenta para decidir en qué lugar realiza las compras de sus piezas para sus vehículos manifestando en más de un 60% que el precio, lo que nos hace de conocimiento que para un negocio de este tipo tener éxito tiene que tener precios competitivo o por debajo de esa área.

También un 59% de los clientes manifestó en el cuestionario que estaría dispuesto a cambiar del lugar de compras, lo que no deja saber que la mayoría de los clientes no son clientes fieles a un lugar, que estarían dispuestos a explorar otras opciones.

Se pudo verificar que las mayorías de los clientes del sector no conocen la empresa ROTRANS AUTO PART, y que un 16% de los clientes dice que el servicio de esa empresa es muy malo, lo que deja evidenciado que la empresa debe fortalecer esas áreas.

Un 53% de los clientes considera que uso poco su vehículo durante el año 2012, con relación a otros años, lo que muestra una de las causas por las cuales las ventas del sector disminuyera.

También que un 47% de los clientes manifestó en el cuestionario que los combustibles estaban muy caro, que por esa razón usaron poco su vehículo y otra parte manifestó que lo usaron poco por la crisis económica, lo que evidencia partes de los factores que influyeron en las bajas de las ventas del sector.

Otro de los factores es que un 47%, dijo que no le dio mantenimiento a sus vehículos ni lo reparó durante el año 2012, lo que expresa finalmente la causa por lo que disminuyeron las ventas del sector, es decir las personas usaron poco sus vehículos porque los combustibles estaban muy caros y por la crisis, lo que se tradujo en meno mantenimiento y los vehículos se dañaron menos.

En los datos demográficos de los clientes se verificó que la mayoría de los clientes del sector de importación y ventas de piezas y partes usadas de vehículos tienen un rango de edad entre 40 a 49 años y que lo de rango menor de 18 a 28 años, es decir, en su mayoría un público adulto de edad media.

También se observó que una gran parte de los clientes, es decir un 35%, tienen vehículos entre el rango de 11 y 15 años, esto refleja la gran experiencia que deben tener estos clientes en la reparación y mantenimiento de su vehiculos.

Finalmente se pudo identificar que una parte de los clientes las cuales representan un 39% perciben un salario entre 11 y 20 mil pesos mensuales, lo que nos dice cuáles son los ingresos promedio de los clientes y así desarrollar ofertas dirigidas hacia este segmento de clientes.

### **3.6 ANÁLISIS FODA DE LA EMPRESA ROTRANS AUTO PART**

La realización de este análisis a la empresa ROTRANS AUTO PART, señalara los puntos negativos y positivos de la empresa, lo que permitira tener una visión mas amplia de hacia donde debe dirigirse la empresa, que puede mejorar para ser cada dia mas competitiva en un mundo que evoluciona con rapidez.

**Fortalezas**

Know how del sector.  
 Suplidor Confiable.  
 Personal Calificado.

**Debilidades**

Leyes Laborales.  
 Informalidad.  
 Alto Costo de Transporatación.  
 Baja rotación del inventario.

**Oportunidades**

Acceso a creditos mas barato.  
  
 Flexibilización de las normas aduales  
 Acceso a Financiamiento de las  
 compras.  
 Diversificacion de las Ventas.  
 Acceso a mas suplidores confiables.

**Amenazas**

Entorno macróeconomico. Internacional  
 inestable.  
 Eliminación de incentivos aduanales.  
 Crecimiento de la competencia.  
  
 Encarecimiento de los combustibles.  
 Leyes Tributarias.  
 Leyes Ambientales.

### 3.7 ESTADOS FINANCIEROS DEL AÑO 2012, DE LA EMPRESA ROTRANS AUTO PART

#### ROTRANS AUTO PART<sup>16</sup>

Balance General.

Del 01/01/2012 al 02/01/2013

Valores en RD\$

**Activos Corrientes:**

Efectivo en caja y banco	168,900.00
Cuentas por cobrar clientes	47,050.00
Inventario de mercancía	<u>3,122,536.00</u>
<b>Total de activos corrientes:</b>	<b>3, 398,436.00</b>

<sup>16</sup>Rotrans Auto Part, Estados Financieros del año 2012.

<b>Fijos:</b>	
Terrenos	1, 815,968.00
Edificaciones	2, 617,875.00
Vehiculos	612,500.00
Muebles maquinarias y equipos	<u>148,750.00</u>
Total de activos fijos	5,195,093.00
<b>Total de activos</b>	<b>8,593,529.00</b>

**Pasivos y capital:**

Pasivos:	
Cuentas por pagar a proveedores	45,000.00
Prestamos Bancarios	3,085,000.00
Otras cuentas por pagar	<u>19,850.00</u>
<b>Total de pasivos</b>	<b>3,149,850.00</b>
Capital	<u>5,443,679.00</u>
<b>Total pasivo y capital</b>	<b>8,593,529.00</b>

**ROTRANS AUTO PART<sup>17</sup>**

Estado de ganancia y/o pérdidas.

Del 01/01/2012 al 02/01/2013

Valores en RD\$

<b>Ingresos:</b>	
Ingresos por ventas	4,500,000.00
Otros ingresos	<u>47,050.00</u>
Total ingresos brutos	4, 547,050.00

**Costos:**

Costos de las mercancías vendida	<u>1,955,000.00</u>
Total de costos	<u>1,955,000.00</u>
Sub- total de ingresos	2,592,050.00

---

<sup>17</sup>Rotrans Auto Part, Estados Financiero del año 2012,

**Gastos generales y administrativos:**

Sueldos y mano de obra	270,000.00
Agua luz y telefono	66,000.00
Otros gastos	<u>226,000.00</u>
Total de gastos generales y administrativos	502,000.00
Gastos financieros	<u>288,400.00</u>
Total General de gastos	<u>790,400.00</u>
<b>Beneficios netos antes de impuestos</b>	<b>1,801,650.00</b>
Impuesto sobre la renta (29%)	<u>522,478.50</u>
<b>Utilidad neta</b>	<b>1,279,171.50</b>

**3.8. APLICACIÓN DE LAS PRINCIPALES RAZONES FINANCIERA DE RENTABILIDAD A LOS ESTADOS FINANCIERO DE LA EMPRESA ROTRANS AUTO PART, DURANTE EL AÑO 2012**

Esta razón financiera, **Rendimientos sobre el capital:** (ROE), centra su atención solo sobre la inversión aportada por los accionistas o su propietario.

Este indicador mide en consecuencia el rendimiento de un periodo de tiempo. Mide el rendimiento obtenido con relación al capital invertido en un periodo de tiempo que puede ser un trimestre, un año. Para el cálculo del mismo se aplica la formula siguiente.

ROE= Utilidad Neta /Capital social

ROE= 1,279,171.50/5,443,679.00= 0.2349

ROE=0.2349\*100=23.49% Anual

ROE de la empresa ROTRANS AUTO PART, es igual a 23.49%.

**Rendimiento sobre los activos totales:** (ROA), en inglés O RAT, en español): inspecciona el rendimiento sobre todos los activos utilizados por la empresa, después de intereses y de impuestos.

El rendimiento sobre los activos y el rendimiento sobre el capital examinan la tasa de rendimiento sobre la inversión. Cuando las empresas están obteniendo un rendimiento positivo y tienen alguna deuda, el ROE siempre tiene que ser una cifra más alta que el ROA.

ROA= UTILIDAD NETA/ ACTIVO TOTAL MEDIO

Activo total medio= activo total/2

Activo total medio= 8,593,529.00/2= 4,296,764.50

ROA= 1,279,171.50/4,296,764.50= 0.2977

ROA=0.2977\*100= 29.77%

**Rendimiento del capital contable común:** (RCC), o la tasa de rendimiento sobre la inversión de los accionistas (TRI): El riesgo de los negocios es un elemento básico para determinar la mínima tasa de rendimiento que habrán de exigir los accionistas.

RCC= Utilidad neta/ capital contable.

RCC=1,279,171.50/1,500,000.00=0.8527

RCC=0.8527\*100=85.27%

**Margen de utilidad (MU).** Esta razón muestra que tan bien logra la empresa obtener una utilidad en cada unidad de ventas. Por si solo el margen de utilidad no tiene mucho significado debido a que varían con mucha amplitud entre las empresas.

Mu = Utilidad Neta / Venta total.

MU=1, 279,171.50/4, 500,000=0.2842

MU=0.2842\*100=28.42%

Margen de utilidad de la empresa ROTRANS AUTO PART, 28.42%.

**Utilidad por acción (UA):** Este índice es el que más repercute sobre el valor de mercado de las acciones cotizadas en bolsa. Mide la rentabilidad por acción. Mide la rentabilidad por acción.

MU= Utilidad Neta/ número de acciones comunes

$$UA=1,279,171.50/ 3,500.00=365.47$$

La empresa Rotrans Auto Part, consta de 3,500 acciones, las cuales generaron durante el año 2012, RD\$365.47, por acción.

Otra razón financiera de importancia del sector que se relaciona con la rentabilidad es la siguiente:

### **Rotacion del activo Total**

Este indicador consiste en la comparación del total de las ventas con el total del activo fijo neto. Los activos requieren de deudas para ser financiados. Por tal motivo el objetivo es tratar de aumentar las ventas con la menor cantidad de activos, lo que se traduce en menor deuda y por ende menor patrimonio. Todo esto se traduce en una organización más eficiente.

Mientras más elevado sea el valor del indicador mejor será la productividad del activo fijo.

Rotación del activo total= ventas/ activo total.

$$\text{Rotación del activo total} = 4,500,000.00 / 8,593,529.00 = 0.5236$$

$$\text{Rotación del activo total} = 0.5236 * 100 = 52.36\%$$

La tasa de rotación de los activos de la empresa ROTRANS AUTO PART, es 52.36% veces con relación a los activos.

### **3.9 INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS RAZONES FINANCIERAS DE RENTABILIDAD APLICADAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA ROTRANS AUTO PART**

Tras ser analizadas las razones financieras aplicadas a la empresa Rotrans Auto Part, se detallaran los resultados arrojados al compararse con el promedio de los principales indicadores de rentabilidad del sector.

**Rendimientos sobre el capital:** (ROE), este indicador nos indica la rentabilidad neta de los fondos de los accionistas con relación a los invertidos por lo que durante el año 2012, los accionista poseían un capital de 5, 443,679.00, lo que generó una tasa de ingreso de 23.49%, la cual se considera aceptable con relación a la misma cantidad de recursos invertidos en el sector. El rendimiento sobre el capital común RCC, fue de un 85.27% lo que es muy bueno para la empresa o para cualquier organización.

El margen de utilidad de la empresa el cual es un claro indicador de las operaciones de la empresa fue de un 28.42%, indicador que es muy bueno para el sector.

Indicador más importante que refleja la rentabilidad y la eficiencia del manejo de las empresas que se dedican al negocio de importación y ventas de partes usadas de vehículos, lo es el indicador de la tasa de rotación del inventario, la cual tras aplicarle la razón financiera a los estados financieros de la empresa Rotrans Auto Part, trajo como resultado que la tasa de rotación es de un 0.5236 o un 52.36%, la cual está dentro de las parámetro del sector, al ser comparadas con otras empresas que se dedican al mismo negocio, esto es así porque las empresas tienen que mantenerse comprando constantemente para mantener las ventas.

## CONCLUSIONES

Tras realizar un estudio y conocer las opiniones de 309 clientes del sector se pudo observar la necesidad de crear un negocio que satisfaga gran parte de las necesidades e inquietudes manifestadas por los clientes en la aplicación del estudio antes mencionados.

Asimismo tras aplicarle las razones financieras de rentabilidad a la empresa Rotrans Auto Part, se pudo establecer que la empresa es rentable y que una de las pocas debilidades es que la tasa de rotación del activo es muy baja con relación a las ventas, por lo que al verificarse detalladamente se determinó que dicha empresa tiene un inventario de mercancía muy elevado, que al indagarse en el sector se pudo determinar que está dentro de los parámetros normales de este tipo de empresa, aunque debemos resaltar que se puede mejorar más.

El sector de importación y venta de piezas y partes usadas de vehículos es muy complejo y poco estudiado en República Dominicana, lo que hace este estudio un marco de referencia en el área.

De la misma manera en los estudios realizados a las operaciones de la empresa y mediante la aplicación de las razones financieras se determinó que la empresa Rotrans Auto Part, es rentable y que por la baja rotación de los activos es recomendable que la empresa haga la apertura de una nueva sucursal para aumentar sus ventas y aumentar las tasa de rotación de los activos.

En la realización de este estudio se recabo diversas informaciones de libros de textos y medios electrónicos auditados para armonizar las informaciones de manera confiable.

## RECOMENDACIONES

Todas las empresas para poder sobrevivir en el mundo cambiante y competitivo deben evolucionar para adaptarse a las condiciones que le va imponiendo el mercado la empresa Rotrans Auto Part no escapa a esta realidad, ya que tienes sus operaciones en un mercado dinámico que exige condiciones a las empresas.

La empresa Rotrans Auto Part necesita de una nueva sucursal para hacer evolucionar su inventario para de esta manera ser más competitiva y generar más beneficio para sus propietarios.

También esta empresa debe mejorar una serie de aspecto que son sistémico del sector que salieron a relucir en el cuestionario aplicado a los clientes del sector, pero que con un poco de esfuerzo se pueden mejorar que es el área del servicio a los clientes y la parte de la publicidad.

El servicio al cliente se puede mejorar capacitando o dándoles entrenamiento a los empleados mientras que el área publicitaria se puede mejorar mediante una asesoría mercadología de una persona que conozca bien el sector para hacer más certera los recursos que se inviertan en ese reglón.

Finalmente la creación de una nueva sucursal es una necesidad para esta empresa continuar con el éxito cosechado anteriormente.

## BIBLIOGRAFÍA

- Asociación Nacional de Importadores de Vehículos de República Dominicana (ANADIVE) (2007).
- Besley-Brigham, (2001) **Fundamentos de Administración Financieras.**
- Dirección General de Impuestos Internos (2012), **Departamento de Estudios Tributarios.**
- Faga A. Hector, Mariano Enrique Ramos Mejía, (2006), **como conocer y manejar sus costos para tomar decisiones rentables.**
- Gitman J. Lawrence. (1997). **Fundamentos de Administración Financiera.** 7a. Edición. Harla México.
- Hansen Dan Mawen, Claudio. (2008). **Administración y Gestión de las organizaciones.** Buenos Aires: Ediciones Macchi.
- J. Weston- Thomas E. Copeland, (1995) **Finanzas y Administración,** Mc- Graw Hill, 9na.
- Korlin, Erich. (1993). **El Estudio de la Rentabilidad Comercial.** 1era. Edición, Bilbao. Deusto.
- Lawrence J. Gitman (2008), **Principio de Administración Financiera,** 10ma. Edición, Pearson.
- Lizcano Álvarez, Jesús, (2004), **Rentabilidad Empresarial Propuesta de Análisis y Evaluación.**
- Ramírez Padilla, David Noel. (2008). **Contabilidad Administrativa.** 8va. Edición, México: Editora Mc Graw-Hill.

- Scott Besley, Brigham Eugene F. (2006), **Fundamentos de Administración Financiera**: Editora Mc Graw-Hill.
- Veras Mirre, Luis Antonio. (1996). **Rentabilidad de la empresa; Análisis financieros desde una perspectiva integral** 1ra. edición. Santo Domingo: Editora Instituto tecnológico de Santo Domingo ÍNTEC.
- **Banco Central de la Republica Dominicana**, pag web., [http://www.bancentral.gov.do/publicaciones\\_economicas/infeco/infeco2012-09.pdf](http://www.bancentral.gov.do/publicaciones_economicas/infeco/infeco2012-09.pdf), Consultada en fecha 16/01/2013.
- Diccionario Español (2011). **Diccionario Babylon**, pag. Web.<http://diccionario.babylon.com/espanol/>, consultada En fecha 26/01/13.
- La Gran **enciclopedia de Economía**, pag. Web, <http://www.economia48.com/spa/d/rentabilidadeconomica/rentabilidad-economica.htm>, consultada en fecha 16/01/2013.
- Rotrans Auto Part. **Estados Financieros del año 2012 (2012)**.

# ANEXO I

## Encuesta

**1- ¿Usted tiene vehículo?**

- a) Si      b) No descontinuar.

**2- ¿Cuál es su profesión o a que usted se dedica?**

- a) Transporte público    b) Mecánico    c) Empleado privado    d) Otro  
especifique\_\_\_\_\_.

**3- ¿En qué parte de Santo Domingo Este usted reside?**

- a)- En Alma Rosa      **b)** En Villa Faro    **c)** En la Autopista de San Isidro  
e) En la Carretera Mella      **d)** En otro sector especifique\_\_\_\_\_.

**4- ¿Cuál es la marca de su vehículo?**

- a) Honda **b)**Toyota      **c)**Hyundai      **d)**Mitsubishi      e) Otros  
especifique\_\_\_\_\_.

**5- ¿Cuál es el año de su vehículo?**

- a) 1980-1993    b) 94-1999    c) 2000-2006    d) 2007-2013.

**6- ¿Qué tipo de vehículo usted posee?**

- b) Yipeta      **b)**carro      **c)** jeep      **d)** Camioneta      **e)** Otro  
especifique\_\_\_\_\_.

**7- ¿Con que frecuencia su vehículo se avería o recibe mantenimiento?**

- a) De 1 a 2 meses      b) de 3 a 4 meses      c) de 6-10 meses  
d) más de un año (1).

**8- ¿Al momento de usted comprar las piezas de su vehículo en qué lugar usted piensa ir a comprarla?**

- a) En el Distrito en la 20b) En otro lugar del distrito  
b) c) En los Minas, Santo Domingo Este. d) otro lugar  
especifique\_\_\_\_\_

**9- ¿Cómo usted considera el servicio que brindan los repuestos?**

- a) Bueno b)Regular c) Malo d) Muy Malo

**10- ¿Cuál es el motivo o la razón que usted toma en cuenta para decidir el lugar donde realizar una compra de piezas?**

- a) El precio b)La ubicación c) La calidad d) El servicio  
e) otro especifique\_\_\_\_\_.

**11- ¿Estaría dispuesto de cambiar de lugar de compra?**

- a) Si b)No

**12- ¿Usted conoce la empresa ROTRANS AUTO PART,  
Como considera el servicio que brinda?**

- a) Regular b) Bueno c) Malo d) Muy Malo e) No la conoce.

**13- ¿Con que frecuencia usted utilizó su vehículo en el año 2012?**

- a) Uso regular b) Mas uso de lo normal c) Lo uso poco d) muy poco lo uso  
e) otro especifique:\_\_\_\_\_.

**14- ¿Por qué motivo usted le dio menor o mayor uso a su vehículo?**

- a) Combustible muy caro b) Aumentaron sus ingresos c) La crisis económica  
d) Otros Motivos especifique\_\_\_\_\_.

**15-¿Cómo considera usted que fue el mantenimiento de su vehículo en el 2012?**

- a) No le dio mantenimiento ni lo reparo
- b) le dio mucho mantenimiento
- c) Le dio el mantenimiento regular y se dañó con la misma frecuencia
- d) le dio poco mantenimiento o se dañó y no tenía dinero para arreglarlo.
- e) Otro especifique\_\_\_\_\_

**Datos Demográficos**

**Cuál es su edad:**

**Edad:** a) 18 a 28 b) 29 a 39 c) 40 a 49 d) 50 en adelante.

**Hace que tiempo usted tiene vehículo.**

a) 1-3 años b) 4-10 años c) 11-15 años c) Más de 15 años

**Cuáles son sus ingresos mensuales:**

b) 5-10 mil pesos b) 11-20 mil pesos c) 21-30 mil pesos c) Más de 31 mil pesos