



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÌA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNOLÒGÌA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

TEMA:

**PROPUESTA DE MEJORA DE SERVICIO EXPRESS EN GILMORACING
CON MAQUINARIAS MODERNAS PARA MOTOS UBICADO EN EL
SECTOR NORTE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

Autora: Olvera Cruz, América Lissette

Tutor: PhD. Rodríguez Ayala, Luis Ricardo

Guayaquil, Ecuador

2018

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a quienes me alentaron cuando parecía que me iba a rendir, a mi Shelo, mis hijas y betita, por acompañarme en este camino, por enseñarme a crecer y a que si caigo debo levantarme, por apoyarme y guiarme, por ser las bases que me ayudaron a llegar hasta aquí.

El presente trabajo es dedicado a ellos quienes han sido parte fundamental para culminar este gran paso, son quienes me dieron grandes enseñanzas y los principales protagonistas de este “sueño alcanzado”.

América Lissette Olvera Cruz

AGRADECIMIENTO

Este trabajo sin duda alguna no podría haberse dado sin la guía fundamental y su amor incansable, él es mi primer llamado en la mañana y el último en la noche, mi Dios.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles por su amistad, por sus consejos, apoyo, ánimo y compañía que estuvieron en los momentos más difíciles de mi vida. Gracias.

América Lissette Olvera Cruz



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejora de servicio express en Gilmoracing con maquinarias modernas para motos ubicado en el sector norte en la ciudad de Guayaquil”** y problema de investigación: **¿Cómo afecta a los conductores de motocicletas no contar con un Tecnicentro que preste un servicio ágil de calidad con maquinarias modernas para motos, en la ciudad de Guayaquil de la provincia del Guayas en el año 2017?** presentado por América Olvera Cruz como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación:

Egresada:

América Lissette Olvera Cruz

Tutor:

PhD. Luis Ricardo Rodríguez Ayala

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, América Lissette Olvera Cruz en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de mejora de servicio express en Gilmoracing con maquinarias modernas para motos ubicado en el sector norte en la ciudad de Guayaquil, de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Administración De Empresas, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

América Lissette Olvera Cruz

Nombre y Apellidos del Autor
No. de cedula: 0925793564

Firma

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.

Nombre y Apellidos del Colaborador

CEGESCYT

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÌA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNOLÒGÌA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

TEMA:

Propuesta de mejora de servicio express en Gilmoracing con maquinarias modernas para motos ubicado en el sector norte en la ciudad de Guayaquil.

Autora: Olvera Cruz, América Lissette

Tutor: PhD. Rodríguez Ayala, Luis Ricardo

Resumen

La empresa Gilmoracing, dedicada al mantenimiento, limpieza y reparación de motocicletas, está generando problemas al momento de reducir el tiempo de los productos o servicios, conseguir la reducción de costos, mejora continua de la calidad. El propósito de esta investigación es proponer acciones para brindar al cliente un taller con personal y maquinarias adaptadas a sus necesidades y que demuestre competitividad en el mercado. El tipo de método que se usó fue el inductivo-deductivo, permitiendo sacar conclusiones del tipo de servicio que prefieren o desean los motociclistas. Se recomendó que la compañía trabaje en conjunto para conseguir de su capacidad instalada la mayor utilidad, utilizando al máximo los recursos disponibles, renovando la tecnología y sus técnicas.

Maquinaria

Tecnología

Mejora Continua



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÌA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNOLÒGÌA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

TEMA:

Propuesta de mejora de servicio express en Gilmoracing con maquinarias modernas para motos ubicado en el sector norte en la ciudad de Guayaquil.

Autora: Olvera Cruz, América Lissette

Tutor: PhD. Rodríguez Ayala, Luis Ricardo

Summary

The company Gilmoracing, dedicated to the maintenance, cleaning and repair of motorcycles, is generating problems when reducing the time of products or services, achieving cost reduction, continuous improvement of quality. The purpose of this research is to propose actions to provide the client with a workshop with personnel and machinery adapted to their needs and that demonstrates competitiveness in the market. The type of method used was the inductive-deductive, allowing conclusions to be drawn from the type of service preferred or desired by motorcyclists. It was recommended that the company work together to obtain the greatest utility from its installed capacity, making maximum use of the available resources, renewing the technology and its techniques.

Machinery

Technology

Continuous Improvement

ÍNDICE GENERAL

CAPITULO I.....	1
EL PROBLEMA.....	2
1.1. Antecedentes de la Investigación.....	2
1.2. Ubicación del Problema en un contexto	3
1.3. Situación – Conflicto	4
1.3.1. Delimitación del Problema.....	5
1.3.2. Formulación del Problema	5
1.3.3. Evaluación del Problema.....	6
1.4. Planteamiento	6
1.5. Objetivos de la Investigación.....	7
1.5.1. Objetivo General	7
1.5.2. Objetivos Específicos.....	7
1.6. Justificación e Importancia	8
CAPITULO II.....	11
MARCO TEÓRICO	12
2.1. Antecedentes Históricos.....	12
2.2. Antecedentes Referenciales	15
2.3. Marco Legal	16
2.4. Variables de la investigación.....	17
2.4.1. Variable Independiente: Servicio express	17
2.4.2. Variable Dependiente: Maquinarias modernas.....	18
2.5. Definiciones y Conceptos.....	18

CAPITULO III	20
PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	21
3.1. Información Comercial de la Empresa.....	21
3.2. Información General de la Empresa	22
3.2.1. Misión	22
3.2.2. Visión	22
3.2.3. Valores.....	22
3.3. Organigrama de la Empresa	23
3.3.1. Personal de la Empresa	23
3.4. Clientes, Proveedores y Competidores	24
3.5. Productos o Servicios	25
MARCO METODOLÓGICO	25
3.6. Tipo y diseño de la investigación.....	25
3.7. Método inductivo	26
3.8. Método deductivo.....	26
3.9. Población y muestra.....	27
3.9.1. Delimitación de la población.....	27
3.9.2. Muestra.....	31
3.10. Métodos y técnicas	31
3.10.1. Encuesta	31
CAPITULO IV.....	33
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	34
CONCLUSIONES	44

RECOMENDACIONES.....	45
Plan de Mejora.....	46
Bibliografía.....	48
ANEXOS.....	50

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Mapa satelital del sector donde está ubicado.....	4
Gráfico 2. Organigrama de la Empresa	23
Gráfico 3. Motocicletas Matriculadas al 2015 a nivel nacional.....	30
Gráfico 4. Lugar de residencia - Encuesta.....	34
Gráfico 5. Motociclistas	35
Gráfico 6. Necesidad de lavada automática	36
Gráfico 7. Importancia de los mantenimientos con maquinarias.....	37
Gráfico 8. Conductores desean acceder a llantas de primera línea.....	38
Gráfico 9. Atención de expertos.....	39
Gráfico 10. Centro de tecnología y rapidez.....	40
Gráfico 11. La importancia de un lugar adecuado de espera	41
Gráfico 12. Seguimiento a las próximas atenciones	42
Gráfico 13. Controles de mantenimientos preventivos.....	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Antecedentes - Conflictos.....	4
Tabla 2. Población.....	29
Tabla 3. Proyección de Atenciones	31
Tabla 4. Lugar de residencia - Encuesta	34
Tabla 5. Motociclistas.....	35
Tabla 6. Necesidad de lavada automática.....	36
Tabla 7. Importancia de los mantenimientos con maquinarias.....	37
Tabla 8. Conductores desean acceder a llantas de primera línea.....	38
Tabla 9. Atención de expertos.....	39
Tabla 10. Centro de tecnología y rapidez.....	40
Tabla 11. La importancia de un lugar adecuado de espera.....	41
Tabla 12. Seguimiento a las próximas atenciones	42
Tabla 13. Controles de mantenimientos preventivos.....	43

CAPITULO

I

EL PROBLEMA

1.1. Antecedentes de la Investigación

Hoy en día las organizaciones de todo el mundo están lidiando con buenos competidores, las condiciones y la dinámica en el mercado cambian muy rápido y los clientes demandan cada vez más y más de mejores productos y servicios.

Los clientes juegan un papel importante en cada negocio. El objetivo principal de cada negocio es satisfacer a sus clientes existentes y atraer nuevos clientes la satisfacción del cliente es tan básica que, no puede considerarse como una función separada en los negocios.

Gandhi (2018) dice “Un cliente es el visitante más importante en nuestras instalaciones, que no depende de nosotros. Nosotros dependemos de él. No es una interrupción. Él es el propósito de nuestro trabajo. Él no es un extraño en nuestro negocio. Él es parte de él. No le estamos haciendo un favor al servirle. Él nos está haciendo un favor al darnos la oportunidad de hacerlo”.

En respuesta a las demandas para mantener y mejorar las ventajas competitivas “Gilmo Racing” debe implementar más estrategias para alcanzar la reducción de costos, mejora continua de la calidad, reducir el ciclo del tiempo de los productos o servicios.

Está ubicado en las calles Plaza Dañin y Juan Medina local 1 y 2 (sector Norte) en la ciudad de Guayaquil para tener una mejor atención a sus clientes, donde se detectó que no existe un Tecnicentro en Guayaquil, donde brinden un servicio completo con maquinarias modernas al momento de realizar una compra de neumático para sus motos o encontrar

accesorios para la misma, actualmente los motociclistas llevan a vulcanizadoras a realizar estos mantenimientos que lo realizan con métodos ordinarios.

El servicio de lavado que queremos proponer es de servicio express de dos minutos máximo, mediante una maquinaria que ahorra espacio, agua y sobre todo el tiempo de nuestros clientes y a un bajo costo.

Pues el mercado es muy cambiante por distintos factores que han hecho que estos mercados se vuelvan más difíciles de predecir, más competitivos, con clientes más difíciles de complacer, hay diferentes marcas que provienen la mayoría de china ocasionando que el clientes se vuelva más exigente con lo que compra, en tema de llantas tanto por su diseño, como su precio, y funcionalidad, entonces donde queremos enfocarnos es brindar un servicio con maquinaria que optimice el tiempo de atención.

La forma como ha venido realizando las ventas en por medio de su página Web: www.gilmoracing.com.ec y redes sociales, para ganar clientes los mismos que se atienden en el local de forma personal.

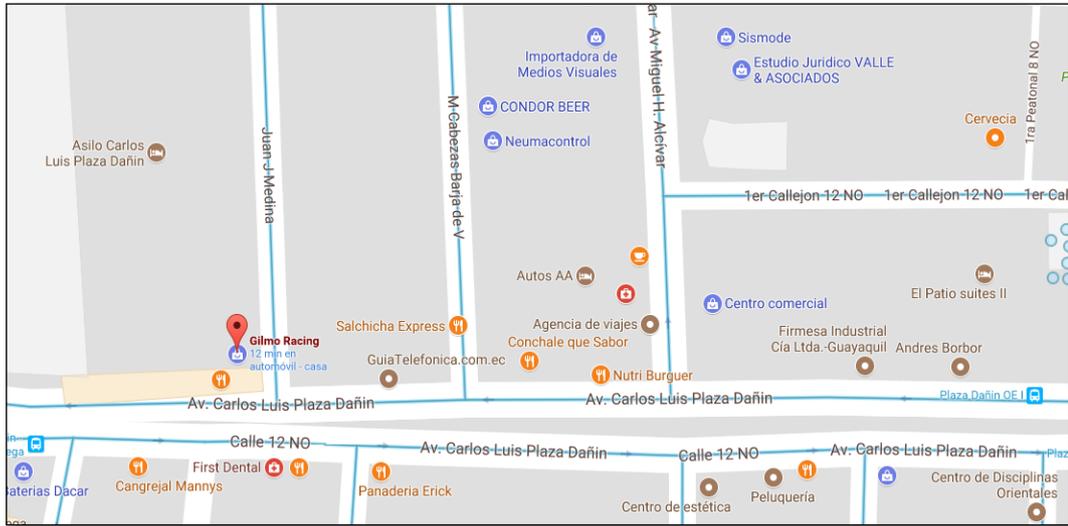
1.2. Ubicación del Problema en un contexto

La investigación se va a realizar en la empresa “Gilmo Racing”, la que está ubicada en el local de las calles Plaza Dañin y Juan Medina local 1 y 2 (sector Norte) en la ciudad de Guayaquil.

Donde pudimos constatar que es un lugar transitado, siendo una avenida donde hay algunos locales comerciales direccionados a brindar servicio varios a los vehículos.

A continuación ubicación satelital de la empresa “Gilmo Racing”.

Gráfico 1. Mapa satelital del sector donde está ubicado



Fuente: Google Maps

1.3. Situación – Conflicto

Tabla 1. Antecedentes - Conflictos

ANTECEDENTES	CONFLICTOS
Mejorar la atención	Conseguir maquinarias modernas
Manejo de Clientes por Web	Buscar un lugar adecuado
Los productos se adquieren por un intermediario	Conseguir proveedores directos de nuestros productos

Elaborado por: América Olvera C.

1.3.1. Delimitación del Problema

País: Ecuador

Región: Costa

Provincia: Guayas

Cantón: Guayaquil

Parroquia: Tarqui

Dirección: Plaza Dañin y Juan Medina local 1 y 2 (sector Norte)

Teléfono: 099 543 2179

Página Web: www.gilmoracing.com.ec/

Campo: Administración

Área: Plan de acción

Aspecto: Servicio Express con maquinarias modernas como objetivo de la empresa.

Espacio: Gilmo Racing S.A.

Tiempo: 2017

1.3.2. Formulación del Problema

¿Cómo afecta a los conductores de motocicletas no contar con un tecnicentro que preste un servicio ágil de calidad con maquinarias

modernas para motos, en la ciudad de Guayas de la provincia del Guayas en el año 2017?

1.3.3. Evaluación del Problema

En la ciudad de Guayaquil no existe un lugar donde brinden el servicio de lavado, lubricación, balanceo, cambio de llantas como servicio express dirigido a los motociclistas.

Además los usuarios se ven en la necesidad de viajar a otras ciudades en busca del servicio para el cambio de neumáticos, ocupando su tiempo libre para trasladarse a Cuenca en busca de un servicio que no se tiene en el cantón Guayas.

Para dar solución a este problema se plantea adquirir maquinarias modernas para dar el servicio express de enllantaje, lubricación de repuestos de las motos, balanceo y lavada de motos, también buscar proveedores directos de los productos que comercializamos, buscando el bienestar personal y ambiental cumpliendo con las normas ambientales.

1.4. Planteamiento

Se llegó a esta propuesta dirigido a este mercado en la ciudad de Guayaquil porque no cuenta con un Tecnicentro que tenga las condiciones técnicas para brindar este servicio que busca optimizar el tiempo de espera, dar confianza en su mantenimiento sin importar el tamaño de la moto.

Se busca adquirir sistemas computarizados de balanceo, enllantaje de neumáticos, cambio de aceite de motos y lavada express, para recibir un

servicio de calidad sin tener que acudir a las antiguas vulcanizadoras que no cuentan con esta tecnología y profesionalismo.

1.5. Objetivos de la Investigación

1.5.1. Objetivo General

Satisfacer la demanda creciente de motociclista con un servicio de calidad y mejorar los tiempos de atención, precios y lavado express de sus motos cumpliendo con estándares ambientales, con personal especializado, maquinarias modernas, con instalaciones adecuadas, herramientas y equipos especiales a solucionar los problemas de enllantaje, balanceo, lubricación y lavada de motos comprometiéndose a dar el servicio que involucre calidad, innovación de tal forma que sea sostenible en el tiempo.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Crear un posicionamiento de imagen confiable del servicio ofrecido en la mente del consumidor.
- Mejorar las operaciones y los tiempos de atención a los clientes.
- Mejorar la infraestructura, consiguiendo un lugar adecuado para poder atender a los clientes que fueron ganados mediante la página Web, volantes y referencias.
- Buscar proveedores directos de los productos de las diferentes marcas que se comercializa Akrapovic, LiquiMoly, MoxaL, Metzeler y otros, para poder brindar un mejor precio, calidad y seguridad.
- Mejorar la atención de los clientes mediante la adquisición de maquinarias modernas

1.6. Justificación e Importancia

Debido al crecimiento de motocicletas matriculadas al 2015 que se representa en Guayas por un 17.70%, y por la facilidad de movilidad dentro de la ciudad la moto es una herramienta importante para el traslado de personas y de las mercancías que constituyen factores clave para el crecimiento y el progreso de las sociedades, la motocicleta gana espacio en las calles y carreteras del Ecuador, por esta razón se han incrementado en número de vulcanizadoras y talleres que prestan sus servicios, dando paso al incremento de la demanda de neumáticos de las motos, por este motivo este mercado de clientes paso a ser un objetivo para cubrir.

En la actualidad en el sector propuesto, solo existen empresas dedicadas a la venta de llantas para motos pero sin el servicio. Como empresa dedicada a esta actividad comercial ven la oportunidad para la implementación de un Tecnicentro para motos donde “Gilmo Racing” brinde el servicio completo con maquinarias modernas y eficientes para los clientes donde se ofrezca alineación, balanceo, lubricación, lavada express y así optimizar los tiempos de atención y con las mismas asegurar un trabajo de calidad que de seguridad y confianza. Debido a la carencia de una empresa con estos servicios que comercialice en la zona, esta empresa será la primera en salir al mercado en la localidad.

Nuestro objetivo es proporcionar un servicio que supere las expectativas de los clientes y suministrar neumáticos de fabricantes líderes como BRIDGESTONE, HANKOOK, FIRESTONE, MAXXIS, GOODRIDE y BKT. También incluimos el montaje de llantas de cortesía y el balanceo de neumáticos. Para motos de grandes a pequeñas, y con garantía de defecto

del producto. Para nuestros clientes comerciales, ofrecemos recogida y entrega gratuita de llantas.

Express Bike Wash es la primera máquina de limpieza de Motocicletas completamente automática y completa del mundo que logra una limpieza de todas y cada una de las piezas de una motocicleta. Este nuevo y revolucionario producto es capaz de lavar hasta las motos más sucias en 2-5 minutos. Es un equipo totalmente mecanizado e inteligente utiliza agua y champú de una manera altamente optimizada y eficiente. El resultado es un sistema mucho mejor en comparación con los métodos de lavado presentes, lo que significa una limpieza más rápida a un costo considerablemente bajo. La máquina automática de lavado de motos al utilizar tecnología de punta, los resultados no solo son rápidos, eficientes y económicos, sino también ecológicos. La unidad de reciclaje de agua incorporada ayudará a reducir el desperdicio de agua hasta en un 95%.

La máquina está completamente contenida en su propia estructura, es fácilmente transportable y simplemente necesita una superficie plana para su instalación, ya sea en interiores o al aire libre.

Los cambios de aceite no son tan simples como solían ser. Cada año, las motos se vuelven cada vez más complejas e incluso un cambio de aceite de rutina se ha convertido en un trabajo para un técnico con maquinarias expertas. La motocicleta no es sólo su transporte diario, es una inversión. El tipo incorrecto de aceite puede tener resultados trágicos para el rendimiento de la moto. Liquimoly Aceites y aditivos que brindan tecnología sintética para estos motores, para usar durante todo el año en motocicletas de carretera y competición. Ahorrando aún más tiempo. Realizaremos un

seguimiento de su programa de kilometraje y mantenimiento y le recordamos cuándo debe producirse su próximo cambio de aceite, cambio de neumáticos u otro servicio

También ofrecer productos para el cuidado y limpieza de ciertas piezas, accesorios con un show room de la marca MOXAL como cascos, guantes, coderas, rodilleras y herramientas.

CAPITULO

II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Históricos

Según relata la historia de las Motocicletas las motos se inventaron el año 1885 en Alemania Gottlieb Daimler instaló un motor de combustión a una bicicleta de madera. Como competición se popularizó en el siglo XX. Hubieron distintas modalidades como por ejemplo carreras en pistas de lodo o barro, carreras de dragasteis, en pistas de hierba o césped, en pistas de hielo, resistencia en pista, trial de observación, carretera, sidecares, speedway, aceleración, trial cronometrado y motocross. (Bill, 2006)

En 1897 se celebró la primera carrera de dos ruedas, en Inglaterra. En 1945 aparecieron las fábricas. En 1952 se creó un Campeonato de Europa para máquinas de 500cc .En 1962 se crearon las de 250cc. En 1975 se creó la primera honda en Japón tuvo mucho éxito. (Bill, 2006)

En TIPO DE MOTOS las de carretera, las scooter, la chopper, las de Cross, las de trial, las mini motos, las quads, las de triciclo, la supermotard, las de competición.

Motos de competición el primer Campeonato Mundial de Motociclismo se organizó por la Federación Internacional de Motociclismo en 1949. Tradicionalmente se han celebrado varias carreras en cada Gran Premio, según los distintos tipos de motocicletas, basándose en la cilindrada del motor. Han existido categorías de 50 cc ,80 cc, 125 cc, 250 cc, 350 cc y 500 cc, y para sidecares categorías de 350 cc y 500 cc. Durante los años 1950 y la mayoría de los 1960, los motores de cuatro tiempos dominaron el todas las categorías. En 1960, los motores de dos tiempos comenzaron a incorporasen las categorías más pequeñas. En los años 1970, los dos tiempos eclipsaron completamente a los motores de cuatro tiempos. En 1979 500cc. La categoría de 50 cc fue sustituida por la de 80 cc, esta categoría fue suprimida en los 1990, después de haber estado dominada por marcas como el derbi pilotos. La categoría de 350 cc desapareció en 1980. Los sidecar fueron apartados de los Grandes Premios en los 1990, aquí se introdujo las de 125cc. (Bill, 2006)

Motos de competición en la actualidad se dividen en tres categorías: Las motos de 500cc categoría reina. Las motos de 250cc. Las motos de 125cc. Las marcas de motocicletas en competición, Aprilia, bmw, brough, bultaco, derbi, ducati, honda, kawasaki , ktm, hyosung, suzuki , yamaha (Bill, 2006)

En el Ecuador los transportes más populares en las ciudades son automóviles y motocicletas. Dado que tener una motocicleta es más ágil, cómodo y fácil de estacionar en comparación con la conducción de un automóvil, la moto es bienvenida en el país. Esto ha hecho que la motocicleta sea muy importante en Ecuador formando parte de la economía según las cifras de la (Asociacion de Empresas Automotriz Del Ecuador,

2016): en relación con el año 2015, en el 2016 se redujo en 17% el volumen de ventas de motos; las importaciones se redujeron en 25%. En ciertos segmentos, la situación fue extrema: la venta de vehículos de carga de más de 3.5 toneladas tuvo una reducción de 49% y en el caso de tracto camiones la variación fue de -72%. La reactivación económica es una prioridad nacional para recuperar el empleo y retomar el camino del desarrollo. La actividad automotriz está encadenada a los distintos sectores de la economía: la industria, la agricultura, el comercio interno, las exportaciones requieren de vehículos para el transporte terrestre de mercancías; los vehículos de pasajeros son necesarios para el turismo; la banca y los seguros, también tienen un importante relacionamiento con las inversiones y el comercio de las motos; asimismo la fabricación de partes. Las empresas del Ecuador en general, el sector de las motos en particular, no son actores exentos, sino activos y también actores de un Ecuador que se mueve, constituyen el motor de la reactivación económica que el país requiere.

Los consumidores que eligen motocicletas como herramientas de transporte no solo por hobby o pasatiempo, si no es un medio de transporte urbano, incluso hoy no se puede concebir un negocio ya sea un restaurante hasta servicios de mensajerías que cuenten con estas unidades para realizar entregas a sus clientes, las razones de la elección incluyen menores costos de mantenimiento, el consumo de combustible, todo esto en comparación a un automóvil y la conveniencia en las horas pico de tráfico.

Además, La cuestión del estacionamiento es otro factor importante. La gente requiere “todo rápido” como el ritmo de la vida moderna. No pueden

soportar estar atrapados en el tráfico o perder el tiempo para buscar un espacio de parqueo mientras se apresuran algún destino.

2.2. Antecedentes Referenciales

En el proyecto de investigación por Ing. Espinoza Pillaga, Héctor Alejandro del año 2013 de la Universidad Salesiana de Cuenca Ecuador, referente al tema “Proyecto para la implementación de un motocentro para brindar servicios técnicos universales para motociclistas de competencia, enduro, turismo o ruta y velocidad” , el autor se refiere a todos los servicios globales mecánicos dirigido solo a los motociclistas de competencia en la ciudad de Cuenca, brindando servicios técnicos universales como mantenimiento preventivo y correctivo de motor, suspensión, sistema de tracción, sistema eléctrico, vulcanizado, lavado y lubricado. Tiene un enfoque muy diferente al mercado que queremos acaparar como “Gilmo Racing” donde se brindara el servicio preventivo con maquinarias modernas a todas las motos en el cantón del Guayas y la forma como daremos el lavado de las motos es por medio de una máquina que se importara de la India . (ng. Espinoza Pillaga Hector Alejandro, 2013)

Así como también en el proyecto de Nestor Daniel Agudelo Zapata del año 2015 de la Universidad Católica de Pereira en Colombia presento su proyecto con el título “Taller de motos Santy”, el autor se refiere a la atención de motos para dar servicio de mecánica y venta de la moto marca Ducati exclusivamente, muy diferente al enfoque que nuestro tema pues estamos brindando un servicio a todas las motos de diferentes gamas.

También encontramos el proyecto de la Ing. Luisa Hernández del año 2015 de la Universidad Tecnológica de Pereira en Colombia "Diseño del cuadro de mando integral para la distribuidora kawamotos s.a" , el autor plantea un sistema que les permita garantizar la calidad del servicio y sus productos para poder diferenciarse de sus competidores, donde indica que la clase está en tener definidos los procesos del negocio, pues aquí claramente están revisando sus procesos para poder diferenciarse de sus competidores mas no de las herramientas con la cual están dando el servicio.

Las tesis que se han expuesto dan una clara visión de la importancia de ofrecer un buen servicio, buenos productos, agilidad y sobre todo dar todos los servicios y productos referentes a las motos, para llegar a lograrlo se necesitan las herramientas adecuadas, proveedores claves y maquinarias precisas para alcanzar a satisfacer a nuestro mercado.

2.3. Marco Legal

Según (PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR, 2013) del artículo 3.12. Garantizar el acceso a servicios de transporte y movilidad incluyentes, seguros y sustentables a nivel local e internacional del numeral h) Generar programas para la renovación paulatina del parque automotor de transporte público y privado, para garantizar el acceso de la población a un servicio de calidad y calidez y reducir los niveles de contaminación

Según (Registro Oficial No. 116, 2000) de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor indica:

CAPITULO IV INFORMACION BASICA COMERCIAL Art. 18.- BIENES Y SERVICIOS CONTROLADOS.- Entrega del Bien o Prestación del Servicio.- Todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor. Ninguna variación en cuanto a precio, costo de reposición u otras ajenas a lo expresamente acordado entre las partes, será motivo de diferimiento.

CAPITULO XII CONTROL DE CALIDAD

Art. 64.- BIENES Y SERVICIOS CONTROLADOS.- El Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN, determinará la lista de bienes y servicios, provenientes tanto del sector privado como del sector público, que deban someterse al control de calidad y al cumplimiento de normas técnicas, códigos de práctica, regulaciones, acuerdos, instructivos o resoluciones. Además, en base a las informaciones de los diferentes ministerios, y de otras instituciones del sector público, el INEN (Instituto Ecuatoriano de Normalización) elaborará una lista de productos que se consideren peligrosos para el uso industrial o agrícola y para el consumo. Para la importación y/o expendio de dichos bienes, el ministerio correspondiente, bajo su responsabilidad, extenderá la debida autorización.

2.4. Variables de la investigación

2.4.1.Variable Independiente: Servicio express

Este tipo de servicio es un buen rubro de emprendimiento, siempre y cuando estén acompañados con otros elementos, como seguridad y fiabilidad en el trato y servicio.

2.4.2.Variable Dependiente: Maquinarias modernas

Si hablamos de un mundo tan acelerado como hoy, es importante para ofrecer a los clientes los resultados que desean en el tiempo adecuado, con esto se reducen tiempos y costos.

2.5. Definiciones y Conceptos

Motos: Vehículo que se brindara el servicio ofrecido.

Servicio: Trabajo realizado especialmente por nuestro personal.

Ágil: Tenemos la facilidad de brindar el servicio rápido con la ayuda de las maquinarias.

Calidad: Garantizamos el servicio que se ofrece y la asesoría del caso.

Moderno: Es un servicio nuevo para la provincia del Guayas.

Mejoramiento: Mejorando cada vez que sea necesario para marcar la diferencia en este mercado.

Cliente: Propietario de las motocicletas que utiliza los servicios de nuestra empresa.

Establecimiento: Local donde se realiza una actividad comercial.

Enllantaje: Un mal enllantaje puede causar problemas y complicaciones a la llanta. Debido a esto se debe de llevar a centros de servicio automotriz que cuenten con las herramientas adecuadas.

Balanceo: Cuando conduces a altas velocidades sientes que tú volante vibra o tiene determinados ruidos, tienes que revisar el balanceo de los

neumáticos. Entre las consecuencias por no realizar un adecuado balanceo a las llantas está la constante vibración del volante, piso o tablero del auto. Esto impedirá que controles el vehículo de una forma más eficaz.

Lubricación: Como consecuencia del rozamiento, los engranajes se gastan y se deforman, y se provoca recalentamiento en los motores por lo que es necesaria su lubricación.

Cuando falla la lubricación, los metales y otros materiales pueden rozar, desgastarse, perdiendo eficacia, causan desprendimiento de calor, pudiendo llegar a destruirse unos a otros, causando daños irreparables, y fallo general.

Lavadora: La lavadora que prestara el servicio de limpieza y lavado de las motocicletas.

Express: El servicio rápido que proponemos dar a nuestros clientes, en el menor tiempo posible.

CAPITULO

III

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

GILMORACING S.A. Es una empresa dedicada al comercio, mantenimiento, limpieza y reparación de motocicletas y de sus partes, piezas y accesorios. Además complementa su actividad empresarial con servicios técnicos para motocicletas de un establecimiento que se atienden diferentes marcas de motocicletas que existen en el mercado.

3.1. Información Comercial de la Empresa

Razón social: Giler Moreira Manuel Jacinto

Nombre Comercial: Gilmo Racing

Localidad: Guayas

Dirección: Avda. Carlos Luis Plaza Dañin S/N Y Juan Medina
Unamuno

Email: gilmoracing@gmail.com

Teléfono: 0995432179

Web: www.gilmoracing.com.ec/

3.2. Información General de la Empresa

3.2.1.Misión

Como empresa comercializadora de partes, piezas y accesorios para motocicletas, y servicio motomotriz, aseguramos la calidad del servicio de venta y post-venta logrando la lealtad, la satisfacción de nuestros clientes. Contribuyendo con el desarrollo de nuestra sociedad mediante nuestro compromiso de inversión a largo plazo, con el desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores.

3.2.2.Visión

Ser líderes en el mercado que competimos y ser reconocidos por el servicio que prestamos.

3.2.3.Valores

Puntualidad

Honestidad

Lealtad

Compromisos

Dedicación

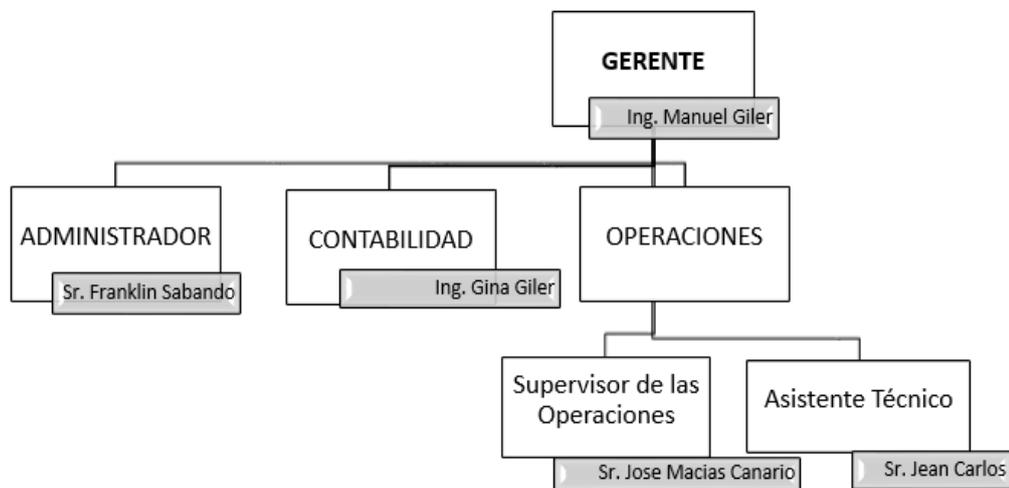
Responsabilidad

Ética

Excelencia

3.3. Organigrama de la Empresa

Gráfico 2. Organigrama de la Empresa



Elaborado por: **América Olvera Cruz**

3.3.1. Personal de la Empresa

Gerente: Maneja todas las áreas del Negocio.

Administrador: Se encarga de llevar un registro ordenado de las reparaciones, trabajos internos y del análisis de los costos del taller.

Contabilidad: Se encarga de realizar conciliaciones bancarias, los comprobantes de retenciones, declaraciones fiscales, anexos transaccionales y pago de los servicios básicos.

Operaciones: Son los encargados de ejecutar los trabajos mecánicos, del orden y limpieza del taller, organización de las herramientas.

Supervisor de Operaciones: Es el encargado de supervisar el trabajo del técnico y de realizar los requerimientos de repuestos, insumos y accesorios para el arreglo de las mismas.

Asistente Técnico: Es el encargado de ejecutar los trabajos mecánicos de mantenimiento preventivo y correctivo a las motocicletas.

3.4. Clientes, Proveedores y Competidores

- **Clientes:** Todos los usuarios que tengan una moto, desde la gama baja hasta la gama alta.

- **Proveedores:**
 - Motoralmor S.A. De Cuenca (Llantas, Cascos y Accesorios).
 - Italcuchos de Quito (Llantas).
 - Bombastic de Guayaquil (Lubricantes).
 - Tecniguay de Guayaquil (Llantas).

- **Competidores:** La mayor competencia está en los locales de los chinos en la calle Colon al centro sur de Guayaquil.

3.5. Productos o Servicios

Tecnicentro especializado en motos, básicamente llantas nuevas con enllantaje y balanceo, lubricantes donde el cambio es gratis, y que otorgan servicios adicionales de enllantaje, Balanceo, lavada, encerada, arreglos de Parches y Cambios de Escapes, accesorios de todo tipo como cascos, guantes, filtros, aceites, escapes etc.

MARCO METODOLÓGICO

3.6. Tipo y diseño de la investigación

La metodología utilizada para realizar la presente investigación, incluidos el diseño de investigación, la recopilación de datos y los métodos de análisis de datos para responder a las preguntas de investigación y para cumplir con los objetivos descritos en el capítulo uno. Utilizaremos el diseño de la entrevista, las ventajas de la entrevista junto con cierta información sobre los entrevistados, según (Rodriguez Bonilla y Elsy, 2000), “Este se entiende como el conjunto de procesos, reglas y normas para el estudio y la solución de los problemas de investigación” (p.2). Tenemos de referencia de un proyecto de investigación del Ing. Héctor Alejandro Espinoza Pillaga del 2013 donde su tamaño de muestra es de 65 motocicletas Asociados al AMA y Speed Cycle en la ciudad de Cuenca.

En este trabajo de investigación, Según (Anderson, Sweeney, Williams, 2008) indican que constan dos enfoques para desarrollar un procedimiento y para recabar datos de los clientes.

Datos cualitativos: Etiquetas o nombres utilizados para identificar un atributo de cada elemento igual. (pág.28)

Datos cuantitativos Valores numéricos que indican cuánto o cuántos de algo. (pág.28)

El tipo de método que se usó fue el inductivo-deductivo, para analizar las encuestas realizadas a la muestra, permitiendo sacar conclusiones del tipo de servicio que prefieren o desean los motociclistas.

3.7. Método inductivo

El método inductivo Según (Daniel S. Behar Rivero, 2008) Se crea leyes a partir de la observación de los hechos, mediante la observación de comportamientos y por medio de dicha lógica se puede conseguir un conjunto de conclusiones. (p.40)

3.8. Método deductivo

El método deductivo (Bernal, 2006) consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los teoremas, leyes, postulados y principios de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares. (p.56)

En la primera fase del estudio, se realizó una entrevista para identificar los servicios ofrecidos, comprender cómo se ofrece e identificar los desafíos en la implementación del servicio en la industria de las motos. En la segunda fase, los resultados de la entrevista se han utilizado aún más para explorar el nivel de satisfacción del cliente en cada servicio posventa. La conexión o mezcla se ha producido entre el análisis de datos cualitativos y la recopilación de datos cuantitativos.

3.9. Población y muestra

Según dice (Anderson, Sweeney, Williams, 2008) “Una población es un conjunto de todos los elementos que estamos estudiando, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones”. (pág. 48)

Así mismo, en su libro (Morles, 1994), indica que muestra es un subconjunto que representa a la población y a la muestra. (pág. 54). Se puede establecer diversos tipos de muestreo como son:

Probabilístico: Donde se demuestra la probabilidad de incluir cada elemento en la muestra.

Muestreo simple: En este procedimiento todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser considerados para ser parte de la muestra.

Muestreo sistemático: Se selecciona un elemento en función de una constante K.

Muestreo estratificado: Divide a la población en subconjuntos cuyos elementos tienen rasgos similares.

Para este estudio se realizara el muestreo probabilístico, donde se demuestra la probabilidad de incluir cada elemento en la muestra.

3.9.1. Delimitación de la población

En este punto es preciso determinar el lugar de donde obtendremos información. Según dice (Norberto Guarín Salazar, 2002) la define como un conjunto de individuos o de objetos que poseen una o varias características comunes. (Pag.11)

Para este estudio y su ejecución es importante definir la población de quienes van adquirir el servicio express donde según fuente tomada (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, Ecuador en el (2015)), en relación al 2014 y en Guayas hay una población de motocicletas del 17.7%, el primer rubro más alto en el 2015 después continúa Los Ríos 15.4%, Manabí 13.9% y Pichincha 11.0%.

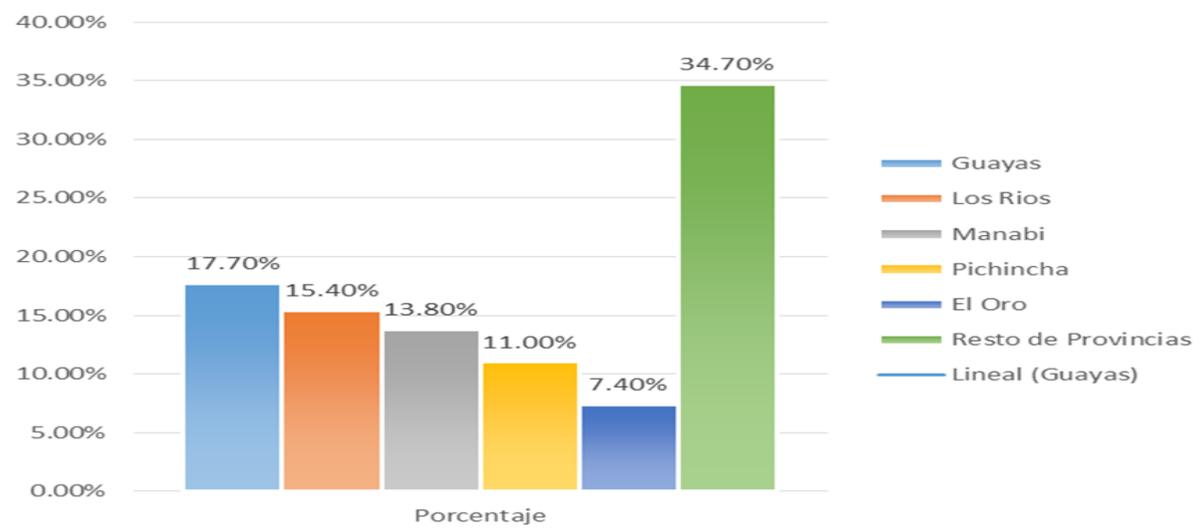
Tabla 2. Población

Provincias	Porcentaje	Valores
Guayas	17.70%	76325
Los Ríos	15.40%	66407
Manabí	13.80%	59507
Pichincha	11.00%	47433
El Oro	7.40%	31909
Resto de Provincias	34.70%	149631
Totales	100.00%	431215

Fuente: INEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos)

Elaborado por: América Olvera Cruz

Gráfico 3. Motocicletas Matriculadas al 2015 a nivel nacional



Fuente: INEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos)

Elaborado por: América Olvera Cruz

3.9.2. Muestra

De acuerdo a nuestro análisis llegamos a la conclusión representando en 572 atenciones al mes en la Ciudad de Guayaquil de la población por lo cual se puede afirmar que es representativa, la misma se cataloga como intencional no probabilística, ya que se tomó a criterio de la autora además se podrá recoger información para saber los errores que existen al momento de brindar nuestros servicios.

Tabla 3. Proyección de Atenciones

Muestra	Porcentaje que se quiere abarcar	Promedio de atenciones al mes
76325	0.75%	572

Elaborado por: América Olvera Cruz.

3.10. Métodos y técnicas

3.10.1. Encuesta

De acuerdo con (Garza, Toledo, Enrique de la (coord.), 1988) la investigación por encuesta “Se caracteriza por la recopilación de testimonios, orales o escritos, provocados y dirigidos con el propósito de averiguar hechos, opiniones actitudes,” (p.183). La exploración muestra el análisis y las interpretaciones de los resultados procedentes de las encuestas y entrevistas elaboradas a los motociclistas. En la preparación del estudio de campo; la tabulación facilitó conseguir conclusiones y dar criterios sobre las diferentes alternativas presentadas. El estudio de los datos se realizó con un enfoque cualitativo. En el cual se presentan los análisis de datos con su respectiva interpretación.

La técnica detallada que se aplicó para tabular las encuestas y representar los gráficos fue el Microsoft Excel se ha utilizado para la tabulación de los datos de cada una de las preguntas formuladas en la encuesta.

Los servicios express estarán dirigidos a toda la población de motociclistas del cantón Guayas, también se ha tomado en consideración la alianza con las empresas que comercializan las motos para ser proveedores directos de las motos que se importaran. Los datos que se han empleado incluyen información detallada sobre los componentes del servicio, satisfacción y lealtad de los clientes de la industria de las motos donde se utilizan fuentes primarias y secundarias. La principal fuente de datos se recopiló de los encuestados de muestra en relación con los componentes de los servicios, cómo se ofrece el servicio después de la venta, los desafíos enfrentados en la implementación del servicio y la satisfacción de los clientes en los servicios. Los de la fuente secundaria de datos recopilados de las literaturas encontradas relacionadas con el tema y de los perfiles.

Las encuestas se efectuaron en la semana del 6 al 11 de Noviembre del 2017 en la ciudad de Guayaquil en el Local de GilmoRacing a los conductores de motos, la duración promedio fue de 5 minutos por persona. De acuerdo al análisis de los datos obtenidos se encontró respuestas positivas para emprender el negocio de servicio express. Con el propósito de conocer sus opiniones y preferencias para dar un mejor servicio se ha recolectado la siguiente información.

CAPITULO

IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Las siguientes tablas muestra la tabulación con las preguntas relacionadas con la encuesta realizada a un total de 126 personas.

1.- ¿Vive en la ciudad de Guayaquil?

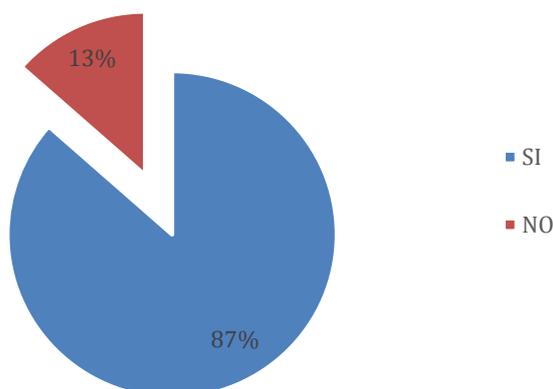
Tabla 4. Lugar de residencia - Encuesta

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
SI	109	87%
NO	17	13%
Total	126	100%

Fuente: Conductores de motos

Elaborado por: América Olvera Cruz

Gráfico 4. Lugar de residencia - Encuesta



Fuente: Conductores de motos

Elaborado por: América Olvera Cruz

Análisis: De los conductores que encuestamos el 87% que son 109 personas dicen vivir en Guayaquil y el 13% que son 17 personas que viven en otros lugares.

2.- ¿Eres propietario de una Motocicleta?

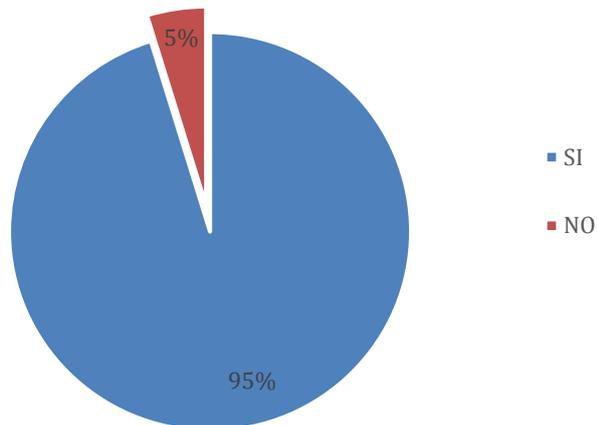
Tabla 5. Motociclistas

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
SI	120	95%
NO	6	5%
Total	126	100%

Fuente: Conductores de motos

Elaborado por: América Olvera Cruz

Gráfico 5. Motociclistas



Fuente: Conductores de motos

Elaborado por: América Olvera Cruz

Análisis: De las personas encuestadas el 78% que son 98 personas dicen que son propietarios de una motocicleta y el 22% que son 28 personas que no tienen una.

3.- ¿Quisiera que su moto sea lavada en forma automática?

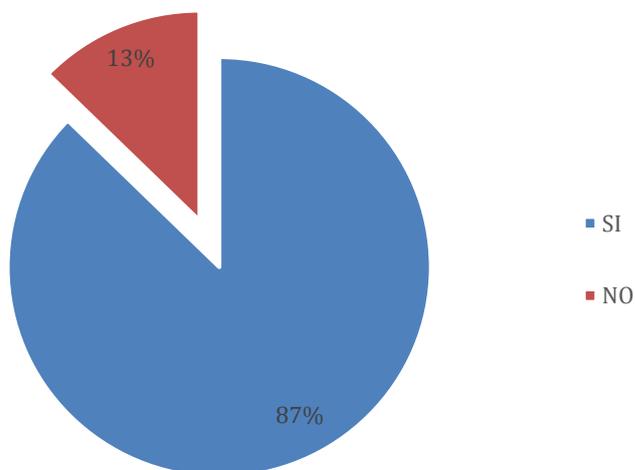
Tabla 6. Necesidad de lavada automática

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
SI	110	87%
NO	16	13%
Total	126	100%

Fuente: Conductores de motos

Elaborado por: América Olvera Cruz

Gráfico 6. Necesidad de lavada automática



Fuente: Conductores de motos

Elaborado por: América Olvera Cruz

Análisis: De los motociclistas encuestados el 87% que son 110 personas desean que sus motocicletas sean lavadas en forma automática y el 13% que son 16 personas que no es tan significativo para esta muestra.

4.- ¿Le parece importante que su Moto le realicen los mantenimientos mediante máquinas precisas y modernas?

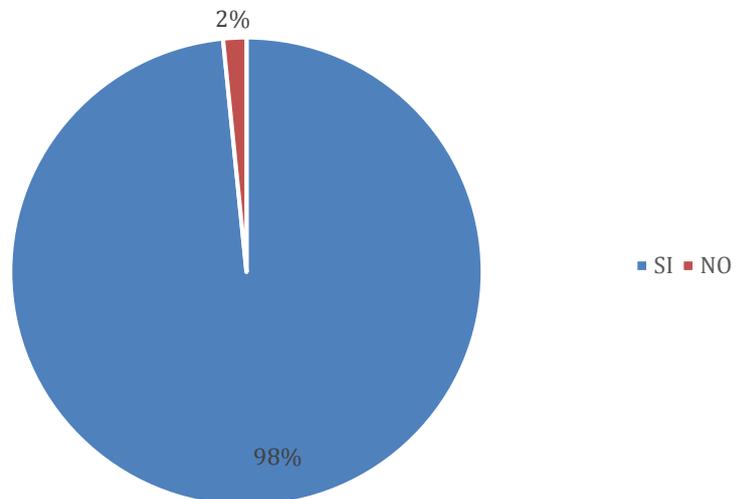
Tabla 7. Importancia de los mantenimientos con maquinarias

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
SI	124	98%
NO	2	2%
Total	126	100%

Fuente: Conductores de motos

Elaborado por: América Olvera Cruz

Gráfico 7. Importancia de los mantenimientos con maquinarias



Fuente: Conductores de motos

Elaborado por: América Olvera Cruz

Análisis: De los motociclistas encuestados el 98% que son 124 personas desean que a sus motocicletas le realicen los mantenimientos mediante maquinarias y el 2% que son 2 personas que no conocen la importancia de estos mantenimientos para la eficiencia de su moto.

5.- ¿Le gustaría contar con marcas de llantas de primera línea?

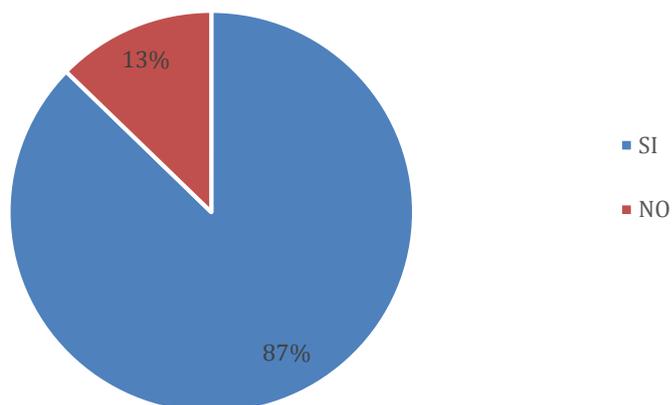
Tabla 8. Conductores desean acceder a llantas de primera línea

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
SI	110	87%
NO	16	13%
Total	126	100%

Fuente: Conductores de motos

Elaborado por: América Olvera Cruz

Gráfico 8. Conductores desean acceder a llantas de primera línea



Fuente: Conductores de motos

Elaborado por: América Olvera Cruz.

Análisis: De los motociclistas encuestados el 87% que son 110 personas desean que a sus motocicletas cuenten con llantas de primera línea y el 13% que son 16 personas que no.

6.- ¿Le gustaría contar con un taller donde lo atiendan expertos?

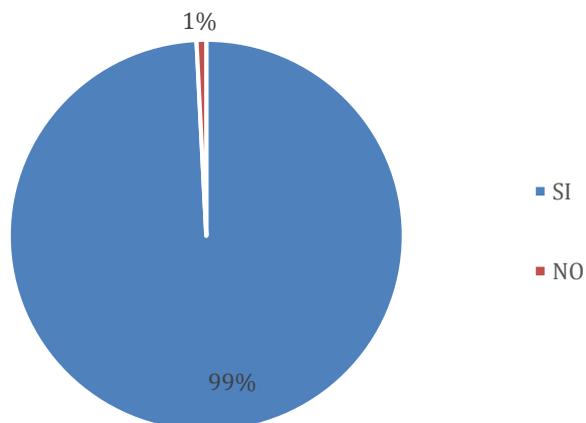
Tabla 9. Atención de expertos

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
SI	125	99%
NO	1	1%
Total	126	100%

Fuente: Conductores de motos

Elaborado por: América Olvera Cruz

Gráfico 9. Atención de expertos



Fuente: Conductores de motos
Elaborado por: América Olvera Cruz

Análisis: De los motociclistas encuestados el 99% que son 125 personas desean contar con un taller donde lo atiendan expertos y el 1% que es 1 persona que no.

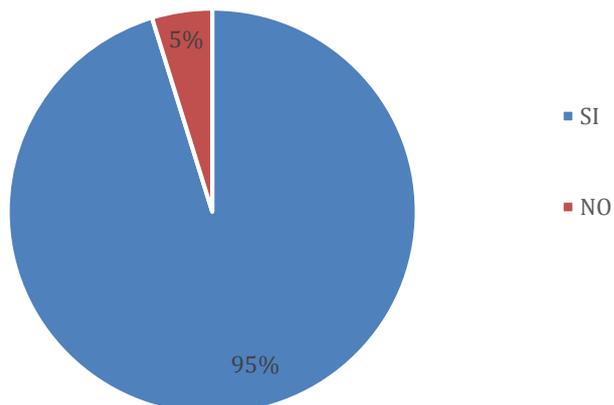
7.- ¿Cree que hace falta un centro con tecnología y rapidez?

Tabla 10. Centro de tecnología y rapidez

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
SI	120	95%
NO	6	5%
Total	126	100%

Fuente: Conductores de motos
Elaborado por: América Olvera Cruz

Gráfico 10. Centro de tecnología y rapidez



Fuente: Conductores de motos
Elaborado por: América Olvera Cruz

Análisis: De los motociclistas encuestados el 95% que son 120 personas creen que hace falta un centro con tecnología, rapidez y el 5% que son 6 personas que no hace falta.

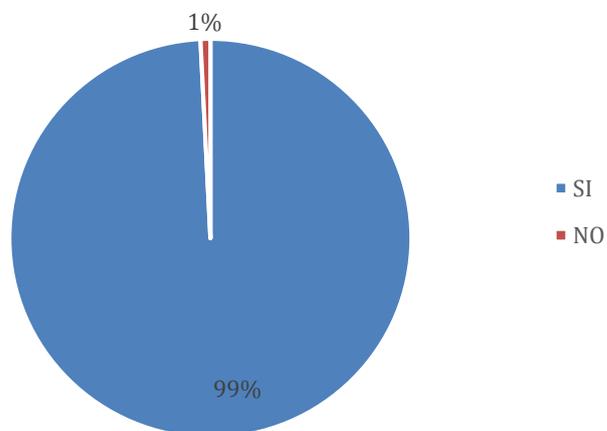
8.- ¿Le gustaría ser atendido en un ambiente agradable para su espera?

Tabla 11. La importancia de un lugar adecuado de espera

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
SI	125	99%
NO	1	1%
Total	126	100%

Fuente: Conductores de motos
Elaborado por: América Olvera Cruz

Gráfico 11. La importancia de un lugar adecuado de espera



Fuente: Conductores de motos
Elaborado por: América Olvera Cruz

Análisis: De los motociclistas encuestados el 99% que son 125 personas desean contar con un taller donde lo atiendan en ambiente agradable para su espera y el 1% que es 1 persona que no es importante para él.

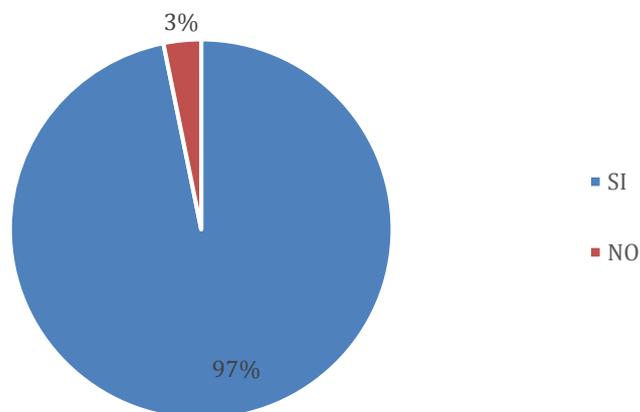
9.- ¿Le gustaría que el taller este pendiente de su próxima atención?

Tabla 12. Seguimiento a las próximas atenciones

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
SI	122	97%
NO	4	3%
Total	126	100%

Fuente: Conductores de motos
Elaborado por: América Olvera Cruz

Gráfico 12. Seguimiento a las próximas atenciones



Fuente: Conductores de motos
Elaborado por: América Olvera Cruz

Análisis: De los motociclistas encuestados el 97% que son 122 personas desean que el taller este pendiente de las atenciones siguientes y el 3% que son 4 personas no mostraron interés en ese servicio.

10.- ¿Le gustaría que le realicen el control de los mantenimientos preventivos de su Motocicleta?

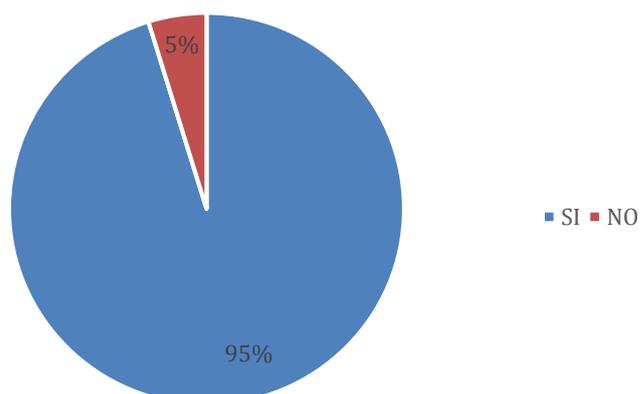
Tabla 13. Controles de mantenimientos preventivos

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
SI	120	95%
NO	6	5%
Total	126	100%

Fuente: Conductores de motos

Elaborado por: América Olvera Cruz

Gráfico 13. Controles de mantenimientos preventivos



Fuente: Conductores de motos

Elaborado por: América Olvera Cruz

Análisis: De los motociclistas encuestados el 95% que son 120 personas desean contar con un taller donde le realicen los mantenimientos preventivos de sus motos y el 5% que es 6 personas que no les parece importante o desconocen su importancia.

CONCLUSIONES

El estudio demostró que gran parte de las personas que poseen motos en la ciudad de Guayaquil, están dispuestas a adquirir los productos y servicios de GILMO RACING, ya que se alcanzó una demanda descontenta a favor, lo que significa que existe una gran disponibilidad de mercado para el establecimiento de la empresa.

La empresa está ubicada al norte de la ciudad de Guayaquil, ya que este lugar cuenta con los servicios básicos necesarios para el funcionamiento del mismo y se indica al personal los lineamientos a seguir para su funcionamiento.

Se señala las debidas responsabilidades al personal para laborar en la atención del cliente.

Otro punto que consideramos clave para llevar a cabo este proyecto, consiste en dar una buena capacitación a los usuarios de los máquinas, si hacemos una capacitación correctamente para desarrollar sus prácticas encontrarán la manera de realizar sus tareas correctamente; Si nuestros empleados ya expresaron qué es lo que necesitan como herramientas de apoyo para trabajar y además tiene la capacidad para hacer uso de éstas es muy probable que las tareas se realicen con mayor confianza y exactitud.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que la compañía trabaje en conjunto para conseguir de su capacidad instalada la mayor utilidad, utilizando al máximo los recursos disponibles, renovando la tecnología y las técnicas manejadas.

Asegurarse de mantenerse competitivos a través de, estar continuamente buscando equipos nuevos y más productivos para el manejo de las atenciones. También deben estar dispuestos a correr el riesgo de utilizar estas tecnologías en sus procesos.

Se recomienda delegar a un responsable de seguimiento para los procesos de taller con el fin de mantener las mejoras implementadas. El responsable puede también proponer mejoras al proceso.

Es necesario el seguimiento de las proyecciones de ingresos y egresos, para poder tomar correctivos de forma oportuna.

Además, colocar un par de congeladores para ofrecer agua, refrescos o golosinas que podrán consumir los clientes que estén a la espera de que su Motocicleta quede lista para su uso.

Otro punto importante es comunicar en todo momento el concepto de rapidez, por ejemplo en el logotipo o slogan de la marca, hay que vender rapidez.

Plan de Mejora

Es importante que Gilmo Racing realice unas mejoras en sus procesos de atención al cliente para la retención y fidelización de sus clientes a largo plazo. Ya que se evidencio la falta de maquinarias modernas para poder satisfacer las peticiones de los clientes y eso genera una insatisfacción en el servicio y que los clientes adquieran los servicios de la competencia.

A continuación, se detallan las tareas a ejecutar para mejorar en corto plazo y mediano plazo:

Tarea	Responsable	Aprobacion	Fecha de Realizacion
Planear y organizar las funciones cotidianas del almacén y supervisar el trabajo organizado por otros miembros para mantener un funcionamiento impecable.	Administrador	Gerente	1 Trimestre
Mantener la eficiencia de las operaciones del almacén que respalda los objetivos de ventas y servicio al cliente de la empresa.			2 Trimestre

<p>Emitir informes de estado de entrada y salida, stock muerto e informes antiguos y otras estadísticas, etc. Mantener actualizado el sistema de control de stock.</p>	<p>Administrador y Operaciones</p>	<p>Gerente</p>	<p>3 Trimestre</p>
<p>La empresa debe recaudar gran parte de su propio capital y obtener un préstamo garantizado de 10 años a los Bancos . Esto proporcionará la mayor parte del financiamiento actual requerido.</p>	<p>Gerente</p>		<p>4 Trimestre</p>
<p>Conseguir alianzas estrategicas con Ccompañias que comercializan Motocicletas para lograr ofrecer nuestros servicios</p>	<p>Gerente y Administrador</p>		

Bibliografía

- Anderson, Sweeney, Williams. (2008). *Estadísticas para administración y Económica*. Mexico- Santa Fe: Cengage Learning Editores.
- Asociación de Empresas Automotriz Del Ecuador. (DICIEMBRE de 2016). *SECTOR AUTOMOTOR EN CIFRAS*. Obtenido de <http://www.aeade.net/wp-content/uploads/2017/01/Sector-en-cifras>
- Bernal, C. A. (2006). En P. d. Científica. México.
- Bill, S. (2006). *MotorBooks/MBI Publishing Company*.
- Daniel S. Behar Rivero. (2008). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. España: Editorial Shalom 2008.
- Economía, C. d. (9 de Enero de 2018). *Circulo de Economía*. (M. Gandhi, Editor) Obtenido de Circulo de Economía: <http://www.circuloeconomiaalicante.com/blog/pasion-por-cliente/>
- Garza, Toledo, Enrique de la (coord.). (1988). *Hacia una Metodología de la Reconstrucción. Fundamentos, Crítica y Alternativas a la Metodología y Técnicas de Investigación*. Mexico. Obtenido de Texto completo en www.eumed.net/libros/2006c/203/
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2015).
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, Ecuador en el (2015). (s.f.). Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.
- Morles, V. (1994). *Plantamiento y Análisis de investigaciones*. Caracas: El Dorado.

ng. Espinoza Pillaga Hector Alejandro. (2013). "Proyecto para la implementación de un motocentro para brindar servicios técnicos universales para motociclistas de competencia, enduro, turismo o ruta y velocidad" . Cuenca, Ecuador, Ecuador.

Norberto Guarín Salazar. (2002). *Estadística aplicada*. Obtenido de Unidad Nacional de Colombia : <http://fcbinueva.unillanos.edu.co/docus/Curso%20De%20Estadistica%20Aplicada.pdf>

PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR. (2013). Obtenido de http://www.ministeriointerior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/03/PLAN_NACIONAL-PARA-EL-BUEN-VIVIR-2009_2013.pdf

Registro Oficial No. 116. (2000). Ecuador: Ley Orgánica de Defensa al Consumidor. Obtenido de Ley Orgánica de Defensa al Consumidor. (10 de julio del 2000)

Rodríguez Bonilla y Elsy. (2000). *Más allá del dilema de los métodos: La investigación en ciencias sociales*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.

ANEXOS

ENCUESTA

Nombre:

Apellido:

Fecha:

Edad:

Profesión:

Por favor, tome esta breve encuesta y ayúdenos a descubrir exactamente cómo crear el local perfecto de autoservicio para sus motocicletas

- | | SI | NO |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. Vive en la ciudad de Guayaquil? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Eres propietario de una Motocicleta? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Quisiera que su Moto sea lavada en forma automática | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Le parece importante que su Moto le realicen los
Mantenimientos mediante máquinas precisas y modernas? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Le gustaría contar con marcas de llantas de primera línea? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Le gustaría contar con un taller donde lo atiendan expertos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Cree que hace falta un centro con tecnología y rapidez | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Le gustaría ser atendido en un ambiente agradable para su espera | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Le gustaría que el taller este pendiente de su próxima atención | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. Le gustaría que le realicen el control de los mantenimientos
Preventivos de su Motocicleta?: | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

RECOMENDACIONES:

Lavadora de motos automática:



100% Automática

2 minutos de duración

4 Tipos de lavado

Contact Info

Contact Person: Kai

HongKong | Indonesia

+62-81310829760 (Whatsapp Preferred)

kai@kairaghu.com

www.ebwworld.com

Detalle de los productos utilizados de la marca LiquiMoly:

<http://www.liqui-moly.cl/ecommerce/index.php>



ACEITES DE MOTOR



MANTENCIÓN Y LIMPIEZA



ADITIVOS



LUBRICANTES



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Boliviano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejora de servicio express en Gilmoracing con maquinarias modernas para motos ubicado en el sector norte en la ciudad de Guayaquil”** y problema de investigación: **¿Cómo afecta a los conductores de motocicletas no contar con un Tecnicentro que preste un servicio ágil de calidad con maquinarias modernas para motos, en la ciudad de Guayaquil de la provincia del Guayas en el año 2017?** presentado por América Olvera Cruz como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

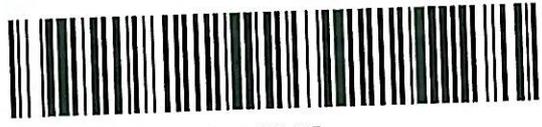
El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación:

Egresada:

América Lissette Olvera Cruz


Tutor:

PhD. Luis Ricardo Rodríguez Ayala



20180901010D01017

Factura: 001-100-000034886

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180901010D01017

Yo, NOTARIO(A) MARIA PIA IANNUZZELLI PUGA de la NOTARÍA DÉCIMA, comparece(n) AMERICA LISSETTE VERA CRUZ portador(a) de CÉDULA 0925793564 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 19 DE ABRIL DEL 2018, (15:25).

America Lisette Olvera Cruz
AMERICA LISSETTE OLVERA CRUZ
CÉDULA: 0925793564



Maria Pia Iannuzzelli Puga
NOTARIO(A) MARIA PIA IANNUZZELLI PUGA
NOTARÍA DÉCIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

Dra. María Pia Iannuzzelli de Velázquez
NOTARIA DÉCIMA
DEL CANTÓN GUAYAQUIL



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

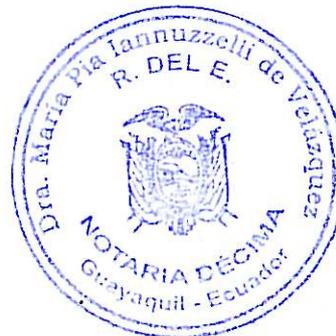
Yo, América Lissette Olvera Cruz en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de mejora de servicio express en Gilmoracing con maquinarias modernas para motos ubicado en el sector norte en la ciudad de Guayaquil, de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Administración De Empresas, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

América Lissette Olvera Cruz
Nombre y Apellidos del Autor
No. de cedula: 0925793564



Firma



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0925793564

Nombres del ciudadano: OLVERA CRUZ AMERICA LISSETTE

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR
/SAGRARIO/

Fecha de nacimiento: 12 DE ABRIL DE 1987

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: CASADO

Cónyuge: SABANDO CEVALLOS FRANKLIN JESUS

Fecha de Matrimonio: 4 DE OCTUBRE DE 2017

Nombres del padre: OLVERA GUEVARA FERNANDO EDUARDO

Nombres de la madre: CRUZ DAVILA ROSALIA MARINA

Fecha de expedición: 4 DE OCTUBRE DE 2017

Información certificada a la fecha: 19 DE ABRIL DE 2018

Emisor: LEONOR OCTAVIA REYES GARCIA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 10 - GUAYAS - GUAYAQUIL



Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente

de certificado: 183-114-71257



183-114-71257



INFORMACIÓN ADICIONAL DEL CIUDADANO

NUI: 0925793564

Nombre: OLVERA CRUZ AMERICA LISSETTE

1. Información referencial de discapacidad:

Mensaje: LA PERSONA NO REGISTRA DISCAPACIDAD

1.- La información del carné de discapacidad es consultada de manera directa al Ministerio de Salud Pública - CONADIS en caso de inconsistencias acudir a la fuente de información

Información certificada a la fecha: 19 DE ABRIL DE 2018

Emisor: LEONOR OCTAVIA REYES GARCIA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 10 - GUAYAS - GUAYAQUIL

N° de certificado: 189-114-71264



189-114-71264



IGM 17 08 853 07 145

INSTRUCCIÓN
BACHILLERATO

PROFESIÓN / OCUPACIÓN
ESTUDIANTE

E3343V1141

00113422

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
OLVERA GUEVARA FERNANDO EDUARDO

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
CRUZ DAVILA ROSALIA MARINA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
**GUAYAQUIL
2017-10-04**

FECHA DE EXPIRACIÓN
2027-10-04

[Signature]
DIRECTOR GENERAL

[Signature]
FIRMA DEL CEDULADO




REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

Nº: 092579356-4

CEDULA DE
CIUDADANIA

APELLIDOS Y NOMBRES
**OLVERA CRUZ
AMERICA LISSETTE**

LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS

BOLIVAR /SAGRARIO/

FECHA DE NACIMIENTO **1987-04-12**

NACIONALIDAD **ECUATORIANA**

SEXO **MUJER**

ESTADO CIVIL **CASADO**

**FRANKLIN JESUS
SABANDO CEVALLOS**






REFERENDUM
Y CONSULTA
POPULAR 2018

CIUDADANA (O)

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED
SUFRAGÓ EN EL REFERENDUM Y
CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS
LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

[Signature]
F. PRESIDENTA/E DE LA JRV

IMP IGM.MJ

CERTIFICADO DE VOTACIÓN
4 DE FEBRERO 2018

033 JUNTA No

033 - 296 NÚMERO

0925793564 CÉDULA

OLVERA CRUZ AMERICA LISSETTE
APELLIDOS Y NOMBRES

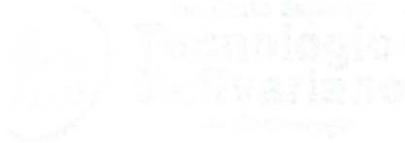
GUAYAS PROVINCIA CIRCUNSCRIPCIÓN

GUAYAQUIL CANTON ZONA: 2

TARQUI PARROQUIA







INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
GUAYAKIQUÍ, ECUADOR

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.



Roberto Alvarado
Nombre y Apellidos del Colaborador

CEGESCYT

[Signature]
Firma