



TRABAJO DE GRADO
Opción Seminario-Diplomado.

Análisis De Datos De
Almacén Y Taller Tecnimotos C.pi

Corporación Universitaria Remington.
Facultad de ingeniería
Ingeniería industrial

Nombres del estudiante: Mercy Dayana Isairias Ibáñez
Nombre del Tutor del trabajo de grado (John Fredy Mira Mejía).
Opción de Trabajo de grado Seminario-Diplomado.
2023

Dedicatoria

Este nuevo logro se lo dedico primeramente a Dios quien me da salud y sabiduría, a mi abuelita que es mi ángel mi guía se lo prometí y hoy lo estoy cumpliendo y quiero que ella desde el cielo se sienta muy orgullosa de lo que he logrado.

También se lo dedico a mis hijos, pilar de motivación, quienes ven cómo la mamá se supera y quiero que logren sus metas y sueños.

Agradecimientos

A gradecer a mi familia por el apoyo incondicional en especial a mi mami que fue la primera que creyó en mí y nos dio la iniciativa de emprender una carrera profesional, a mi esposo que fue un apoyo importante y a mis hijos por ser mi motivación.

Los tutores quienes siempre estuvieron dispuestos a resolver mis inquietudes,

A la directora de zona quien a lo largo de la carrera siempre estuvo muy pendiente de todo lo que requeríamos, de ayudarnos a dar solución a nuestras necesidades educativas.

Tabla de Contenidos

1. Resumen.....	5
1.1. Palabras claves.....	5
2. Objetivos.....	6
3. Marco conceptual y contextual	7
4. Investigación.....	9
4.1 Cuantos almacenes y talleres de motos hay en tauramena Casanare.....	9
4.2 Aceite Para Motor Más Utilizado Por Los Clientes.....	10
4.3 Qué marca de motos son más recurren en el taller	11
5. Grafica.....	12
6. Conclusion	12
7. Referencias.....	13

1. Resumen

Los cambios económicos a nivel mundial han evidenciado la mayor competitividad en los diferentes sectores empresariales, en especial las pequeñas empresas que se enfrentan a diferentes dificultades para mantenerse en el mercado de forma competitiva. Los grandes almacenes de repuestos para motocicletas y aquellos vendedores puerta a puerta no registrados, representan una amenaza para las negocios legalmente establecidos.

Ya que estos almacenes envían sus vendedores a los diferentes municipios y sectores a promocionar o a vender y los clientes por economía prefieren comprarles a ellos dejando a un lado a los empresarios nativos que pagan impuestos, generan empleo dentro del municipio.

Los almacenes de repuestos para motocicletas son afectados por problemas financieros, falta de visión empresarial y disposición de cambios por parte de los empresarios, esto conduce a que muchos empresarios pequeños desaparezcan y dejen de generar empleo. Para esto es necesario planear y estimular alternativas útiles, como calidad en los servicios, buena atención al cliente y así lograr lealtad de nuestros clientes para incrementar las oportunidades de crecimiento.

Para todo negocio y empresario es importante captar la atención de nuevos clientes y que estos a su vez difundan la información con amigos, familiares y conocidos que recomienden el buen servicio y atención que se presta en el establecimiento comercial.

1.1. Palabras clave

Taller, emprendimiento, innovación, motos, Tauramena

2. OBJETIVOS

2.1 General

Desarrollar un análisis de datos, integrando los sistemas de información internos y externos como observatorio de mercado empresarial, para la caracterización y análisis de los productos o repuestos que más se venden en el almacén y taller tecnimotos c.pi ubicado en el municipio de Tauramena.

2.2 Específicos

1. Identificar cual es el producto que más se vende en almacén de motos
2. Identificar cuáles son las motos que más llegan al taller
3. Determinar las variables a considerar para analizar la caracterización e impacto en el almacén.
4. Diseñar el prototipo de análisis de datos para la integración de los sistemas de información con las variables determinadas.

3. Marco conceptual y contextual

La calidad del servicio es considerado como el aspecto más importante en el mundo de los negocios, su finalidad es cumplir los requerimientos del cliente y garantizar que todas las actividades de la organización contribuyan a satisfacer necesidades.

En almacén y taller tecnimotos c.pi la calidad y servicio son dos pilares importantes porque todo depende de la actitud y aptitud del personal que labora en la empresa. Las motivaciones y políticas establecidas en la entidad tienen un aspecto relevante en la construcción y fortalecimiento de una cultura hacia los clientes.

En este análisis de datos se habla específicamente del almacén y taller tecnimotos c.pi el cual lleva en el mercado más de 10 años y presta servicio de mantenimiento, reparación de motores 2 tiempos y 4 tiempos, cambios de aceite, soldadura, electricidad, cuenta con amplia herramienta especializada para el diagnóstico de las motocicletas como banco de inyectores, prueba de fugas, extractor de rodamiento entre otros.

Para los almacenes y talleres mecánicos de moto se debe llevar un control desde que llegan las motos hasta que el cliente las lleva.

- 1- Llega el cliente con la moto, habla con el técnico mecánico y le explica lo que quiere hacerle a la moto o lo que le pasa la moto.
- 2- el cliente deja sus datos para que sea llamado cuando se requiera informar algún detalle de la moto o en su defecto cuando esté lista.
- 3- El técnico procede a destapar o realizar la adecuación a la moto y a dar un diagnóstico.
- 4- Si es el caso se encargan los repuestos de los grandes almacenes o si los tenemos se proceden hacer el cambio.
- 5- Se realiza la factura y se llama al cliente se le explica lo que se le realizó y se procede a la cancelación de la factura y entrega de la moto.

Cliente: persona que utiliza un bien o servicio de un negocio o empresa que pueda satisfacer sus necesidades.

Demanda: persona que compra bienes o servicios a cambio de dinero proporcionados por el prestador del bien o servicio.

Técnico mecánico: persona encargada de revisar la moto

Diagnóstico de moto: es la forma que tienen los mecánicos de saber que todo está correctamente en los sistemas internos y externos de la moto.

Valor agregado: es darle un detalle o hacerle un arreglo adicional al cliente sin cobrar como forma de agradecimiento por confiar su motocicleta en nuestro negocio.

Mecánica básica: hace referencia a la mecánica rápida que solucionan las fallas en poco tiempo, por ejemplo: un cambio de pastillas, bandas, cambio de aceite, despinchadas etc.

Mantenimiento preventivo: este se realiza cada cierto kilometraje o periodo de tiempo el cual evita daños mayores en la motocicleta

Mantenimiento general: cuando se requiere que la motocicleta sea totalmente revisada para cambiar o arreglar las piezas dañadas como, por ejemplo: las barras telescópicas, las cunas de dirección, reparada de motos completo o cabeza de fuerza.

Mecánica especializada: hace referencia a que se deben utilizar un técnico especializado y equipos especializados para dar un diagnóstico seguro de la moto.

Taller: espacio o lugar donde se realiza un trabajo.

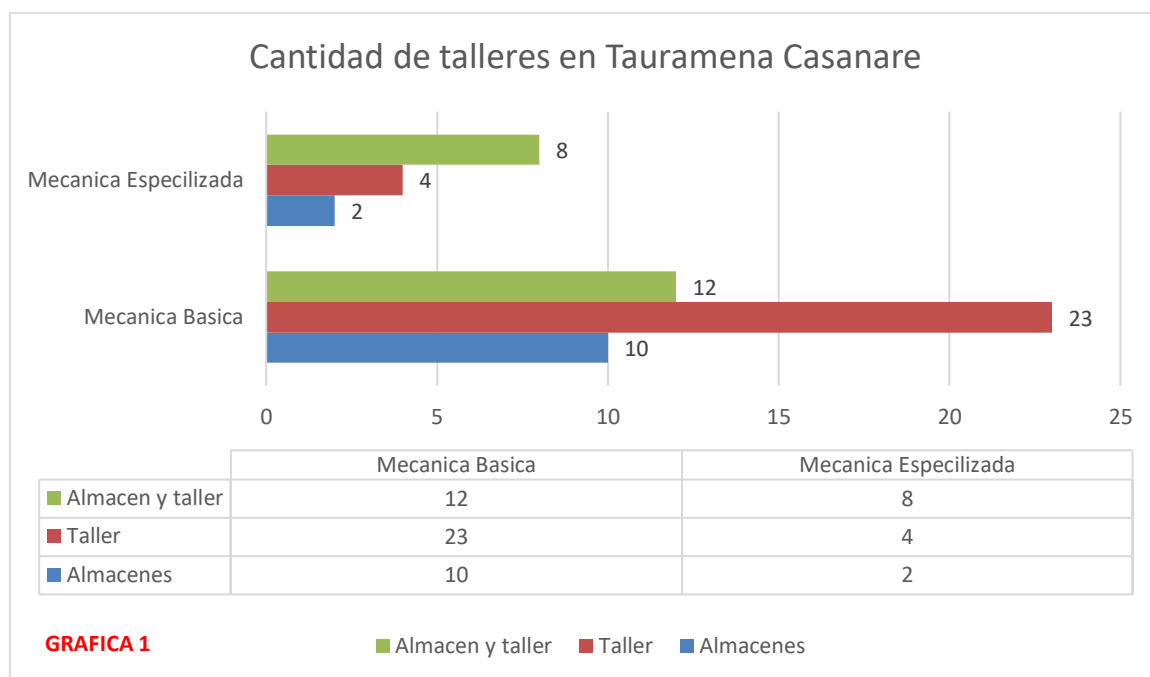
Ubicación: almacén y taller tecnimotos está ubicado en la calle 6 # 16 – 18 barrio buenos aires en Tauramena Casanare

Personal operativo: el almacén cuenta con 1 técnico mecánico y 2 auxiliares de mecánica básica 1 asistente de ventas y administrativa.

4. Investigación

4.1 ¿Cuántos almacenes y talleres de motos hay en Tauramena Casanare?

La importancia de los emprendimientos y la iniciativa de la independización de los empleados hacen que día a día se formen nuevos negocios.



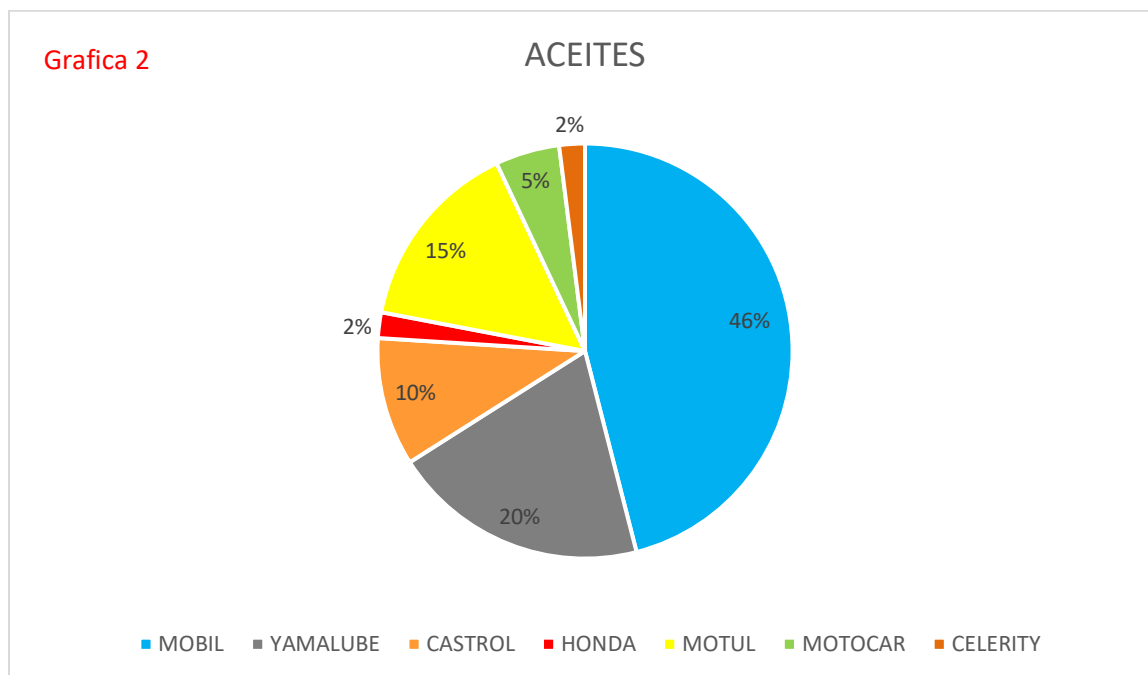
En la grafica 1 encontramos la cantidad de almacenes y talleres de motocicletas que existen en el municipio de tauramena registrados en la alcaldia de tauramena entonces concluimos que de mecanica basica encontramos 23 talleres y 4 de talleres son especializados, almacenes encontramos 10 que venden repuestos de diferentes marcas de motos y 2 con mecanica especializada es decir cuentan con repuestos genericos y originales y adicionalmente tienen torno para arreglar cilindros y culatas por ultimo estan los almacenes y talleres que es primordial que estes esten juntos ya que se tienen los repuestos a la mano en mecanica basica hay 12 y en mecanica especializada hay 8 los cuales cuentan con

diferentes tipos de herramientas y equipos para dar un dictamen correcto de cada motocicleta.

4.2 Aceite Para Motor Más Utilizado Por Los Clientes

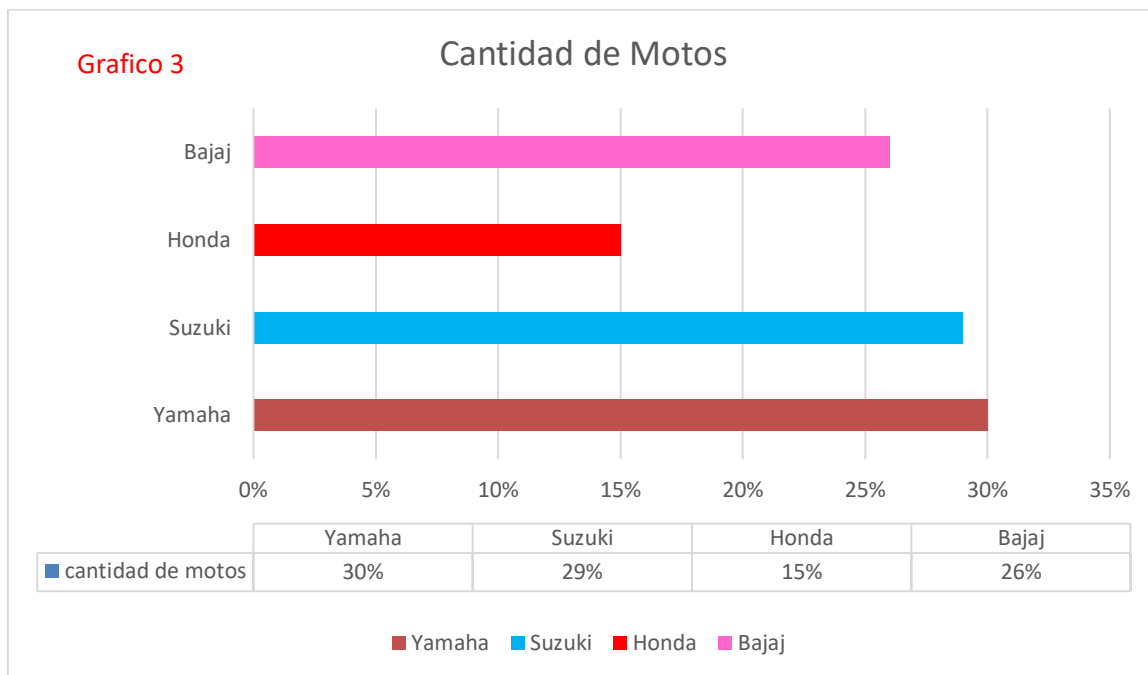
Según investigación realizada a los almacenes y talleres de motos se encontró el siguiente reporte:

ACEITE PARA MOTOR MAS UTILIZADO POR LOS CLIENTES



En la gráfica 2 se encontró que los 46% de los clientes le echan a su motocicleta el aceite Mobil, esto se debe a que es un aceite de muy buena calidad y el precio es en el mercado es adsequible también se encontró que varios clientes les echan a sus motos el aceite recomendado por el concesionario es decir a las motos Yamaha les echan el aceite Yamalube, lo mismo pasa con el resto de las motocicletas.

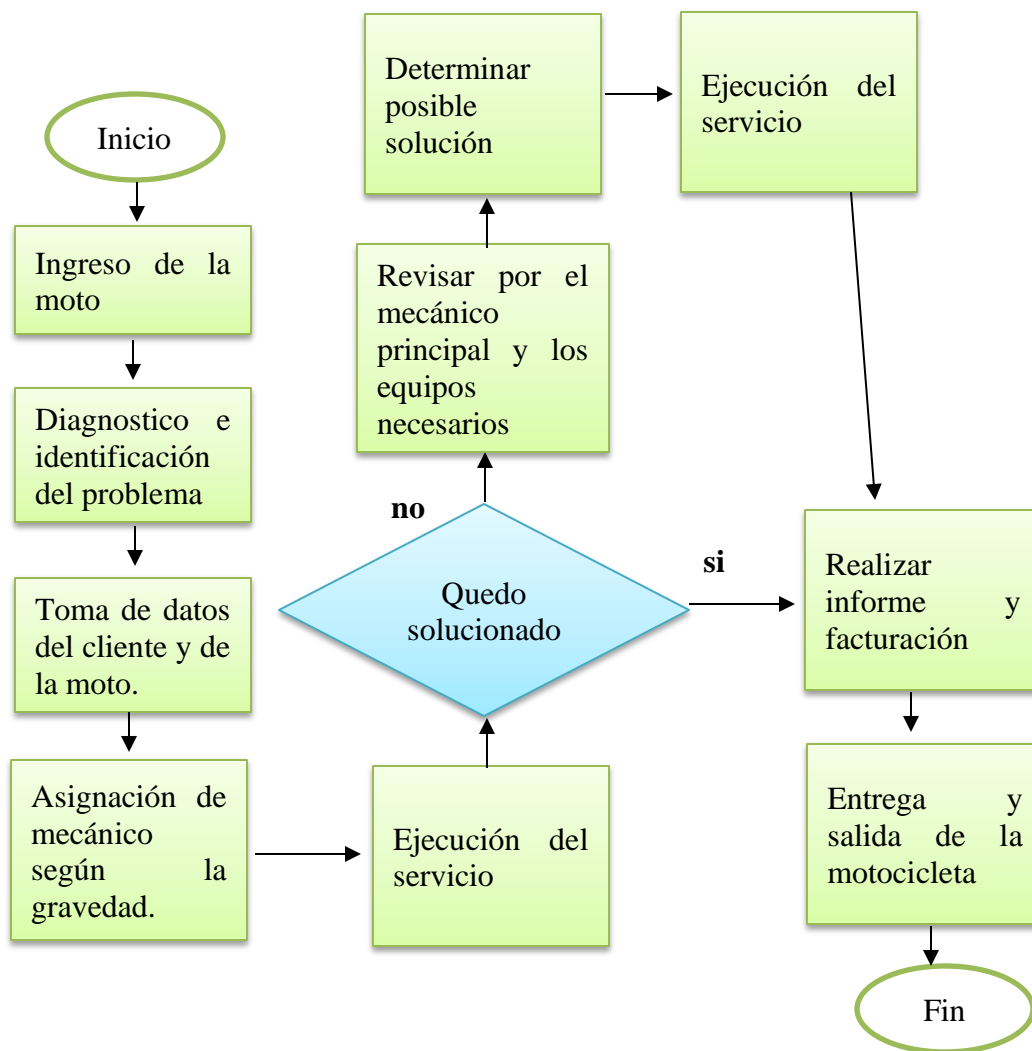
4.3 ¿Qué marca de motos son más recurrentes en el taller?



De acuerdo a la investigación realizada a los clientes de Almacén Y Taller Tecnimotos C.Pi se evidencio que 30% de sus clientes tienen motocicletas marca Yamaha y el 29% son de marca Suzuki lo cual indica que estas dos marcas de moto son las que más motos para trocha y pueblo se ajustan a la necesidad de los clientes, en cambio la marca honda tiene muy pocas referencias de motocicletas en duro por eso es que los clientes tienen un 15%.

5. Graficas

Como se lleva el proceso de prestación del bien o del servicio, desde cuando es captado el cliente hasta que se da la salida de la motocicleta.



6. Conclusiones

Con el proyecto presente se puede concluir que almacén y taller tecnimotos sigue siendo un almacén con mucho reconocimiento municipal por su calidad de servicio, calidad de herramienta.

Un taller especializado con un enfoque hacia la calidad, teniendo en cuenta que siempre se debe buscar un proveedor que suministre repuestos de calidad y a un precio ajustable al bolsillo del consumidor para que esto permita día a día que los negocios sigan creciendo, ya que el tema de los precios de repuestos son los que han llevado a que muchos de los nuevos emprendimientos fracasen por falta de conocimiento o falta de investigación.

Se puede concluir que gracias al crecimiento de motocicletas visto en los últimos años en Tauramena Casanare se abre mayor demanda de servicios en reparación de motores, mantenimiento, cambios de aceite y venta de repuestos.

En los resultados que se encontraron de acuerdo a la investigación es que en Tauramena hay 45 talleres de mecánica básica y 14 de mecánica especializada, entre esta cifra se encontró que el 50% de estos talleres no están totalmente registrados o legalizados ante la cámara de comercio, o ante industria y comercio en la alcaldía lo cual pone en desventaja a aquellos establecimientos que si pagan todos sus impuestos.

También se encontró que el 49% de clientes prefieren el aceite mobil para sus motocicletas ya que les da mejor rendimiento, mejor cuidado para el motor y mejor economía para el bolsillo del cliente también se evidencio que el aceite que menos se vende es el aceite honda y el celerity con un 2%.

7. Referencias

<https://es.slideshare.net/sandradussan/proyecto-final-102058219-3>

<https://es.slideshare.net/galiquio/manual-mecanica-demotos>

<https://es.slideshare.net/galiquio/manual-mecanica-demotos>

Alcaldía Tauramena

Almacén y taller tecnimotos c.pi