

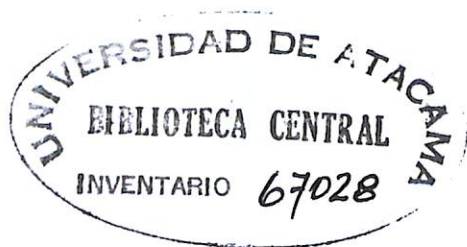
51A
I658
C416
2020



UNIVERSIDAD DE ATACAMA

FACULTAD TECNOLÓGICA
DEPTO. DE TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

**PROPUESTA DE MEJORA EN SERVICIO MECANICO AUTOMOTRIZ EN
TIEMPO REDUCIDO EN LAS ENTREGAS DE VEHICULOS Y VENTAS DE
REPUESTOS.**



U. DE ATACAMA
BIBLIOTECA CENTRAL



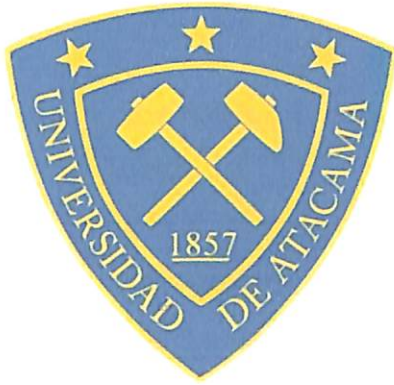
NOELIA BELEN CERON GOMEZ

2020

Facultad Tecnológica

/s. II. 21

Bib 29.358



UNIVERSIDAD DE ATACAMA

**FACULTAD TECNOLÓGICA
DEPTO. DE TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA EN SERVICIO MECANICO AUTOMOTRIZ EN
TIEMPO REDUCIDO EN LAS ENTREGAS DE VEHICULOS Y VENTAS DE
REPUESTOS.**

**TRABAJO DE TITULACION PRESENTADO EN CONFORMIDAD A LOS REQUISITOS
PARA OPTAR AL TITULO DE TECNICO UNIVERSITARIO EN ADMINISTRACION DE
EMPRESAS**

**PROFESOR GUIA
JOSE CASTILLO VARAS**

NOELIA BELEN CERON GOMEZ

2020

ÍNDICE

Introducción.....	06
Capítulo 1	
1.1 Objetivos Generales	07
1.2 Objetivos Específicos	07
1.3 Procesos	07
1.4 Área de almacenamiento de repuesto:	07
Capítulo 2	
2.1 Visión	08
2.2 Misión	08
2.3 Valores organizacionales	08
2.4 F.O.D. A	09
2.4.1 Amenaza.....	09
2.4.2 Oportunidades.....	09
2.4.3 Fortaleza.....	09
2.4.4 Debilidades.....	09
2.5 Árbol del problema y sus definición	10
2.6 Árbol de Objetivos y su Definición	11
Capítulo 3	
3.1.1 Análisis económico.....	12
3.1.2 Análisis tecnológico.....	13
3.1.3 Análisis social	14
3.1.4 Análisis político.....	15
3.2. Análisis Microentorno.....	16
3.2.1 Poder Negociador de los proveedores.....	16
3.2.2 Poder Negociador de los clientes	16
3.2.3 Servicio de calidad.....	16
3.2.4 Calidad de los Nuevos productos.....	17
3.2.5 Rivalidad entre los competidores.....	17

Capítulo 4	
4.1 Mercado Objetivo.....	18
4.2 Localización	18
4.3 Equipamiento.....	18
Capítulo 5	
5.1 Conclusiones del entorno.....	19
5.2 Esquema Pest.....	20
5.3 Esquema Porter.....	21
Capítulo 6	
6.1 Estructura organizacional.....	22
6.2 Definición del servicio.....	23
6.3 Forma de comercialización del servicio.....	24
Capítulo 7	
7.1 Definición de los costos e Inversión	25
7.2 Inversión	25
7.3 Financiamiento del proyecto.....	25
7.4 Costos del Proyecto.....	26
7.5 Costos Fijos.....	26
Capítulo 8	
8.1 Conclusión	27
Capítulo 9	
9.1 Bibliografía	28

INTRODUCCIÓN

Para ampliar tu negocio es necesario optimizar los tiempos y así podrás elevar tus ventas. Es esta la propuesta que te ofrecerá este texto.

Ser un mecánico automotriz es algo más que trabajar con vehículos. Tendrá que trabajar con personas, con personas en el taller. Es bueno desarrollar buenas relaciones laborales y habilidades de comunicación. Sus compañeros lo ayudarán cuando tenga un problema que no comprenda.

Por el cual te daremos un ejemplo de optimización de tiempos para que lo puedas implementar en tu negocio. Este ejemplo será relacionado en el área de mecánica automotriz, el cual bajando los tiempos se mejorarán y se elevarán mucho más los ingresos en tu organización, te beneficiara tu negocio al máximo con esta propuesta.

Con el tiempo tendrá que tratar con los clientes, encontrará que para sus clientes es más importante tener hecho el trabajo correctamente desde la primera vez, que tener el precio más bajo. El servicio de calidad, oportuno y a precio justo conduce a lograr la buena voluntad del cliente y a que el negocio se acredite. Su mejor publicidad es la recomendación verbal de sus clientes satisfechos.

Así también hay un sector que ha optado por el mejoramiento y profesionalismo lo que conlleva una diferenciación entre un taller y otro, lo importante es que el administrador de taller, sepa que un automovilista bien atendido y con una buena reparación de su vehículo

CAPITULO 1

1.1 OBJETIVOS GENERALES:

Mediante la experiencia de los años prestando servicios se realizará un listado de repuestos que son utilizados con mayor frecuencia, para esto se tomara un tiempo de 1 semana, luego de eso se realizara un estudio de proveedores para revisar precios y calidad de los repuestos.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Ya, identificados los repuestos y los precios de estos, se revisará los gastos para realizar la inversión y así, poder tomar en cuenta de donde se sacará el dinero, si es mediante un crédito o por medio de ahorros de la empresa.

1.3 PROCESOS:

La idea del proyecto es poder disminuir los tiempos dando una entrega al cliente de su vehículo con eficacia y eficiencia del trabajo.

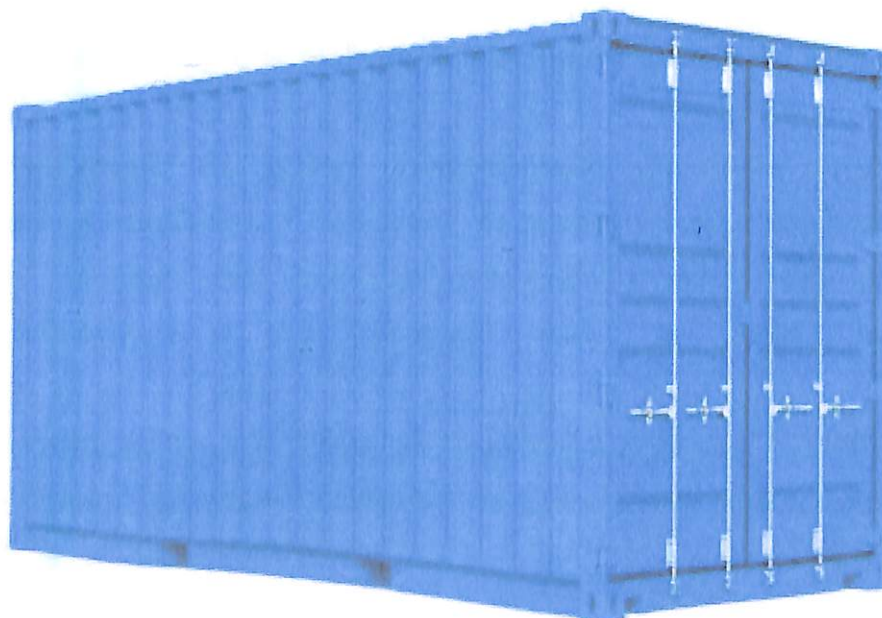
Para este proyecto se necesitará determinados repuestos, espacios y estructuras para almacenar los repuestos varios.

1.4 ÁREA DE ALMACENAMIENTO DE REPUESTO:

Se cuenta con un espacio para almacenar los repuestos que se necesitaran para esta mejora que le daremos a este taller mecánico, se cuenta con un contenedor de 20 pies de las medidas 6.058mts de largo, 2.498mts de ancho y de 2.591mts, perfecta bodega para lograr almacenar todo lo necesario.

Este contenedor será de mayor utilidad para la mejora de este proyecto ya que al lograr tener todos los repuestos se podrá trabajar mucho mejor y más rápido para que nos entren cada vez mas clientes y satisfacer a las personas con una mejor calidad y tiempo reducido. Este contenedor al interior tendrá repisas para encontrar los repuestos con mayor facilidad ya que estarán codificados y clasificados para el orden, así se obtendrá un inventario más realizado.

DISEÑO DEL CONTENEDOR:



CAPITULO 2

2.1. VISIÓN

Aportar los medios, soluciones y herramientas necesarias, que permitan el desarrollo de las personas integrantes de nuestra organización y consoliden una ventaja competitiva y un éxito económico duradero, que nos garantice la permanencia en el mercado.

2.2 MISIÓN

En esta misión tenemos propuesto conseguir, que el usuario final pueda disfrutar de un uso satisfactorio de su auto en un tiempo reducido y razonable para los clientes , y contribuir con nuestras actuaciones al éxito a nuestros futuros clientes. El conocimiento profundo de las tecnologías, nuestra amplia oferta de servicios, la calidad de nuestro trabajo y la comunicación con nuestros clientes son los elementos diferenciadores de nuestra organización y los que nos garantizarán el éxito en nuestra misión.

2.3 VALORES ORGANIZACIONALES

Seriedad, Credibilidad Y Confianza En Nuestras Relaciones Internas Y En Las Externas.

- Se realizan las funciones con dignidad y responsabilidad para atender y resolver de manera oportuna las necesidades y expectativas de nuestros clientes. Trabajamos para nuestros clientes con compromiso, transparencia y honestidad en todos nuestros procesos, siempre satisfaciendo a las personas para un mejor servicio.
- Procuramos condiciones laborales dignas que favorezcan la Seguridad, la Salud Laboral y el Desarrollo Humano y Profesional de nuestros empleados. Pretendemos su satisfacción a la vez que su implicación con la Organización.

2.4 F.O.D.A

2.4.1 AMENAZA

- Empresa de nueva creación
- Fundadores sin experiencia en el sector
- Negocio con requerimientos de inversión inicial altos

2.4.2 OPORTUNIDADES

- Por la localización del taller, gran masa de clientes potenciales.
- Visibilidad

2.4.3 FORTALEZAS

- Concepto de negocio innovador
- Aplicación de técnicas de producción ajustada
- Sistema de calidad total

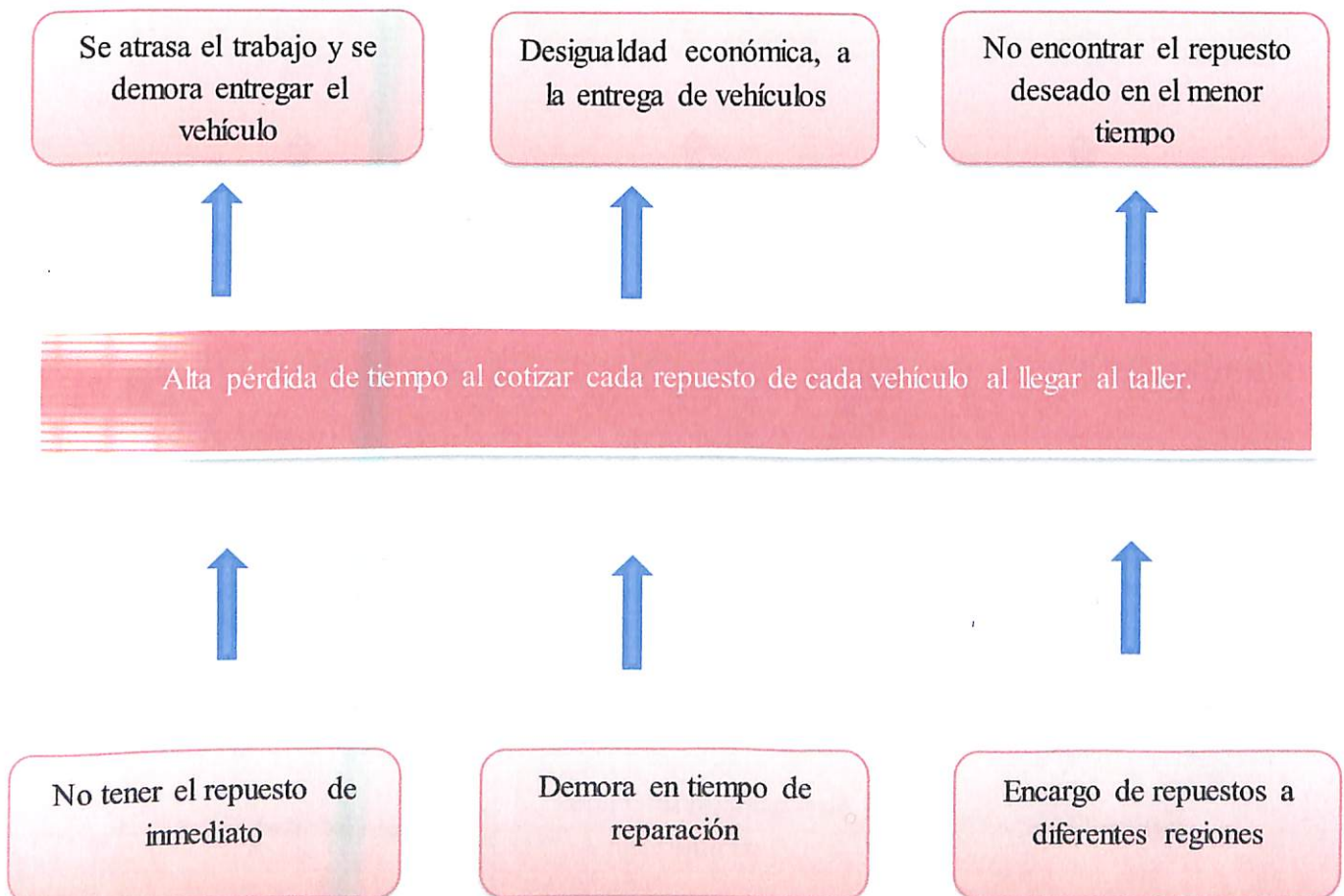
2.4.4 DEBILIDADES

- Situación económica o baja de la economía
- Empresas competidoras muy implantadas
- Desastres naturales o cualquier otro tipo de cierre permanente de la Empresa

2.5 ÁRBOL DEL PROBLEMA Y SU DEFINICIÓN:

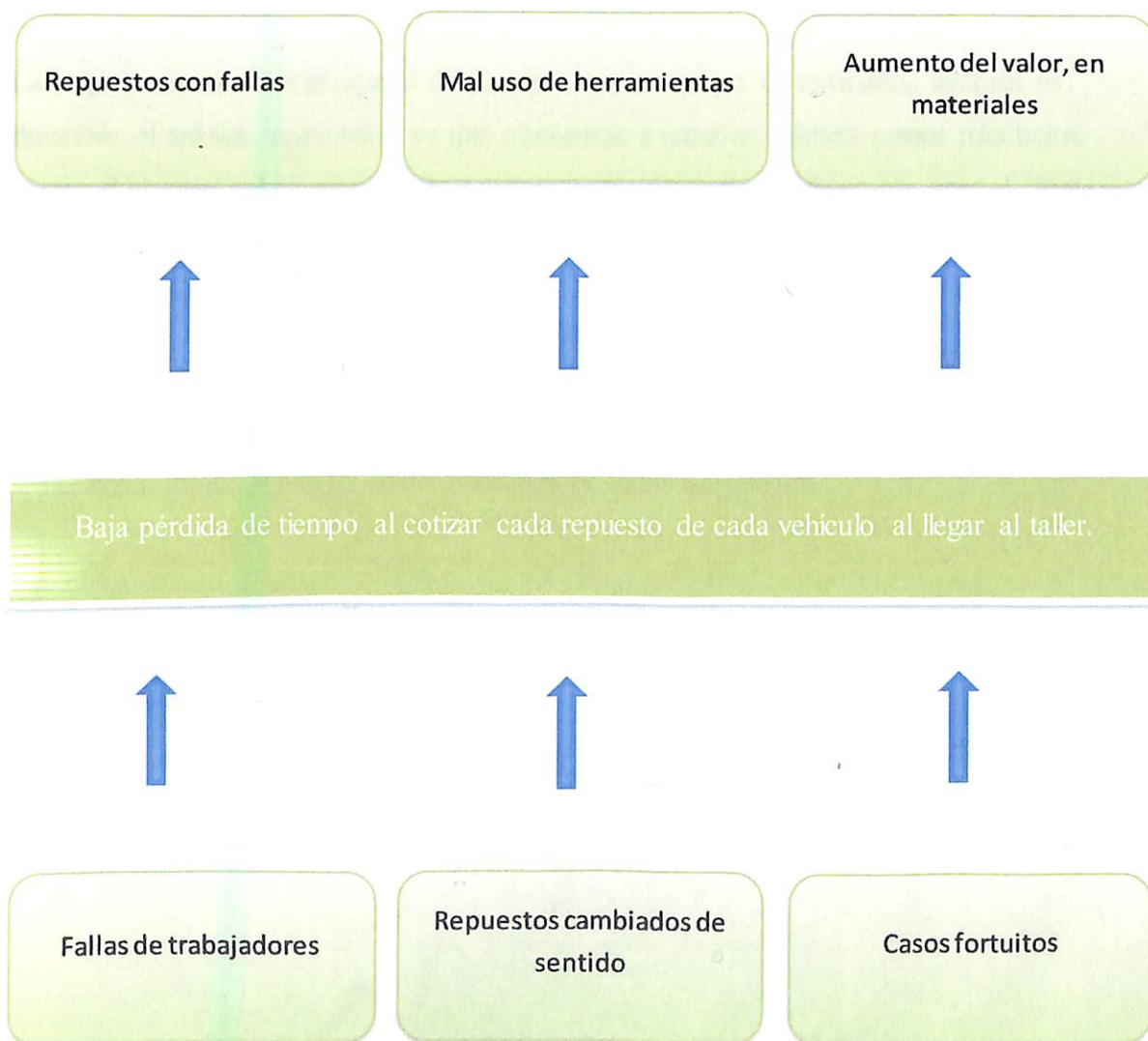
El árbol del problema es una técnica que se emplea para identificar una situación negativa (problema central), la cual se intenta solucionar analizando relaciones de tipo causa efecto. La técnica adecuada para relacionar las causas y los efectos, una vez definido el problema central, es la lluvia de ideas, en este caso, en el proyecto se planteó como problema la pérdida de tiempo cuando el cliente lleva su vehículo al taller mecánico se tendrá que ir a cotizar los repuestos que necesite el vehículo dependiendo de la reparación, ya en este caso se está perdiendo el tiempo que uno podría ya estar reparando el vehículo.

2.5.1 Efectos:



2.6 ÁRBOL DE OBJETIVOS Y SU DEFINICIÓN

El árbol de objetivos es un diagrama utilizado para definir criterios de evaluación de las distintas soluciones a un problema. Se construye a partir de la formulación de problemas y factores que impiden que los objetivos se cumplan. En este caso se debe controlar todo tipo de situación que corresponda a una posible baja en el sistema.



CAPÍTULO 3

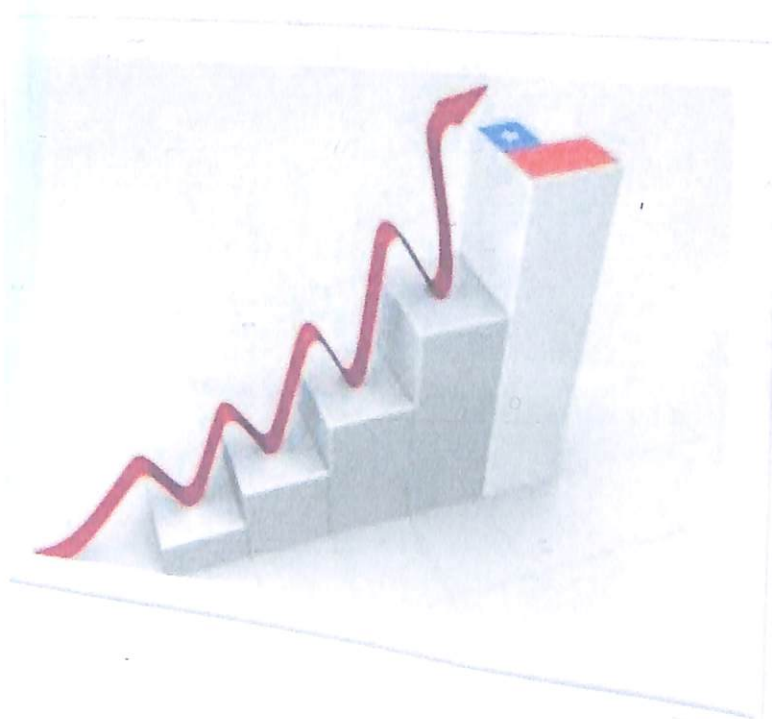
3.1.1 ANÁLISIS ECONÓMICO

A la empresa le resulta favorable el proyecto de análisis económico ya que podrá entregar un servicio óptimo, teniendo en cuenta que en la zona no existe un proyecto de esta categoría a nivel talleres mecánicos.

Por lo cual se considera innovador y positivo para los requerimientos de esta misma zona.

La empresa cuenta con un apoyo de clientes, con un tiempo determinado, también es favorable el análisis económico ya que ofrecemos a nuestros clientes costos mas bajos, costos al alcance del cliente, y con el tiempo reducido será mas favorable para el cliente puesto que tendremos al alcance de sus manos los productos y los costos serán más accesibles que en el mercado original.

La economía a nivel mundial ha decrecido producto de la pandemia existente por lo tanto las personas que necesitan de estos tipos de talleres donde se les ofrezca un trabajo profesional, rápido y con un costo al alcance de todas las personas.



3.1.2 ANÁLISIS TECNOLÓGICO

Para el proyecto, el análisis tecnológico le resulta favorable porque se cuenta con un estándar de herramientas tecnológicas y de última generación, adecuada para el análisis, evaluación y reparación de los vehículos y así se disminuyen los tiempos de cada servicio que se le ofrece al cliente.

Las tecnologías actuales facilitan la evaluación como por ejemplo un scanner para poder diagnosticar las fallas, o las herramientas mecánicas con tecnología digital para una mayor precisión en las lecturas dependiendo las unidades de medidas. Ejemplo torque digital, pie de metro digital.



3.1.3 ANÁLISIS SOCIAL

Para el proyecto el análisis social resulta favorable, porque ya que al entregar un servicio de calidad y bajos tiempos de reparación toma prestigio ante la competencia, por lo cual el cliente particular se sentirá satisfecho encontrando que el servicio brindado fue realizado en el menor tiempo a comparación con experiencias anteriores, por esto mismo se dará la mejor calidad a futuros clientes para poder dar soluciones en forma segura y se obtendrán recomendaciones de esta empresa con lo que se les está ofreciendo a la ciudadanía.



3.1.4 ANÁLISIS POLÍTICO

Para este proyecto, el análisis político resulta favorable a disminuir el tráfico de transportes por el cual menos tráfico menos emisiones de gases, puesto que constantemente los gobiernos están legislando a favor de reducir emisiones de gases, por lo que este tipo de servicio va en lineamiento con las corrientes de pensamientos actuales. Se realizara menos pedidos de repuestos individuales a otras regiones, puesto a esto a través de encargar cada día los distintos repuesto que se necesiten para la reparación de los vehículos, se reducirá a solicitar un solo pedido con un stock de repuestos varios predeterminados por la evaluación que se realizó mediante la experiencia de funcionamiento del servicio mecánico automotriz (repuestos más utilizados).



3.2 ANÁLISIS DEL MICROENTORNO

3.2.1 PODER NEGOCIADOR DE LOS PROVEEDORES

El proyecto ofrecerá disminución de tiempo utilizando herramientas tecnológicas y de última generación para abarcar el campo del área automotriz y lo más importante la gestión administrativa en el cual se refiere a la búsqueda de repuestos ya que se contará con un stock de repuestos varios en el cual además tendrá un descuento del 25% a relación del precio mercado de la zona.

3.2.2 PODER NEGOCIADOR DE LOS CLIENTES

Existe un poder de negociación con los clientes, puesto que somos una empresa conocida con años de experiencia, lo más importante para nuestra empresa es la capacidad de negocio que tenemos con los clientes y nuestros futuros clientes, ofrecemos un servicio con un costo importante, se ofrece le ofrece al cliente una forma de pago al alcance de ellos, y tenemos la posibilidad de que puedan pagar ya sean documentos a 30 días dependiendo el acuerdo que se lleguen con los clientes.

Para esta empresa lo más importante son nuestros clientes dado que le brindaremos confianza, seguridad y tenemos un prestigio en la empresa producto de que ya somos conocidos por un taller antes mencionado que tiene un nivel de experiencia importante a la hora de negociar y ofrecer productos de buena calidad gente con capacidad y experiencia en el rubro con años de servicio.

3.2.3 SERVICIOS DE CALIDAD.

La excelente calidad de servicios se sabe que el cliente es lo más importante para la empresa y para eso se tiene gente especializada en el rubro y no hay temor de nuevas amenazas, ya que, estamos con la infraestructura, experiencia, capacidad y con el conocimiento y por sobre todo con la confianza que se le brindara a nuestros clientes.

Las amenazas que se nos podría presentar trataremos de controlar con la confianza y la mejor calidad del buen servicio que se les brindara de nuestra parte, totalmente recomendada por clientes que ya han sido parte de este servicio brindado, y a la vez clientes y proveedores cual mantenemos confianza y una muy buena relación de tipo laboral.

3.2.4 CALIDAD DE NUEVOS PRODUCTOS

Los nuevos productos siempre van a estar saliendo con mejor calidad, pero se mantienen siempre los contactos para estar a la vanguardia de los productos y la tecnología, lo que se considera que se estará al tanto de estos referentes repuestos entrantes, para mantenernos de acuerdo a lo que se valla generando en relación a estos ya sea tecnológico o productos nuevos, porque se tienen ya los contactos necesarios para estar en conocimiento, para ofrecerles al clientes de buena calidad y innovadores, todo tipo de marcas, etc.

3.2.5. RIVALIDAD ENTRE LOS COMPETIDORES

Va a existir rivalidad entre empresas similares, pero siempre esta empresa se va a caracterizar por ser líderes en servicios y lo que se destaca en la empresa va a existir una satisfacción garantizada que le vamos a entregar a los clientes ya sea en la calidad, producto tecnologías, innovación y lo que queremos que nos destaquen la rapidez del servicio dado, el costo que se ahorraran y lo más importante la atención que le brindaremos.

CAPÍTULO 4

ESTUDIO DE MERCADO

4.1 MERCADO OBJETIVO

Para realizar el estudio de mercado se tomó de un universo de 8 talleres competidores dentro de la provincia, de los cuales se logró entrevistar a 6 talleres (muestra).

$$\% = 6 * 100 / 8 = 75 \quad \% = 75$$

Al consultar si la preferencia era de talleres sin licencia ni registro, el 75% indicó que acudía a este tipo de talleres, dejando en claro que lo hacían por el bajo costo, a sabiendas de los riesgos que puede acarrear en cuanto a seguridad y calidad de la reparación y que no son las mejores.

4.2 LOCALIZACIÓN

Podemos ver bien la ubicación geográfica de un taller que le permite tener una ventaja frente a sus demás competidores, ya que significa que estará visible para un mayor número de clientes

4.3 EQUIPAMIENTO

Lo que contiene la empresa:

- Espacio del local, sus áreas están limitadas para llegar al punto de buen servicio dentro de las normas de prevención de riesgos.
- Iluminación, es lo más importante para el desarrollo de trabajo y reduce los riesgos profesionales, la iluminación es uniforme, si bien se prefiere la luz natural, esta suele ser irregular por ende se hay una iluminación acorde al puesto de trabajo
- Ventilación, esta a espacio abierto en por los gases tóxicos que llegaran a emitir las combustiones de los vehículos y a esto situar extractores de aire acondicionado para que se mantenga fresco y los vehículos no concentren una mayor tasa de gas monóxido de carbono

- Facilidad de acceso y salida de los vehículos

El equipo mínimo de un taller que presta servicios de mecánica general automotriz es:

Útiles y herramientas de uso común en el taller.

Dispositivo para medida de la presión de la compresión el motor

Prensa hidráulica de 10 toneladas.

Grúa, o aparato de elevación, mínimo 3,5 Ton.

Cuentarrevoluciones de hasta 10.000 r.p.m.

Taladro portátil. Foso o elevador adecuado.

Gato hidráulico.

Bancos de trabajo y carritos de transporte.

Herramientas mínimas de corrección y ajuste de motores Diesel y Bencineros

CAPÍTULO 5

5.1 CONCLUSIONES DEL ENTORNO

Considerando los talleres, que se encuentran dentro de la zona, la calidad en servicio es la que reclaman los clientes dando un sinfín de avisos, como estafas u finas en redes sociales, creando un aspecto de no confiabilidad, para esto nos desarrollamos profesionalmente como empresa y como proveedores de nuestros clientes.

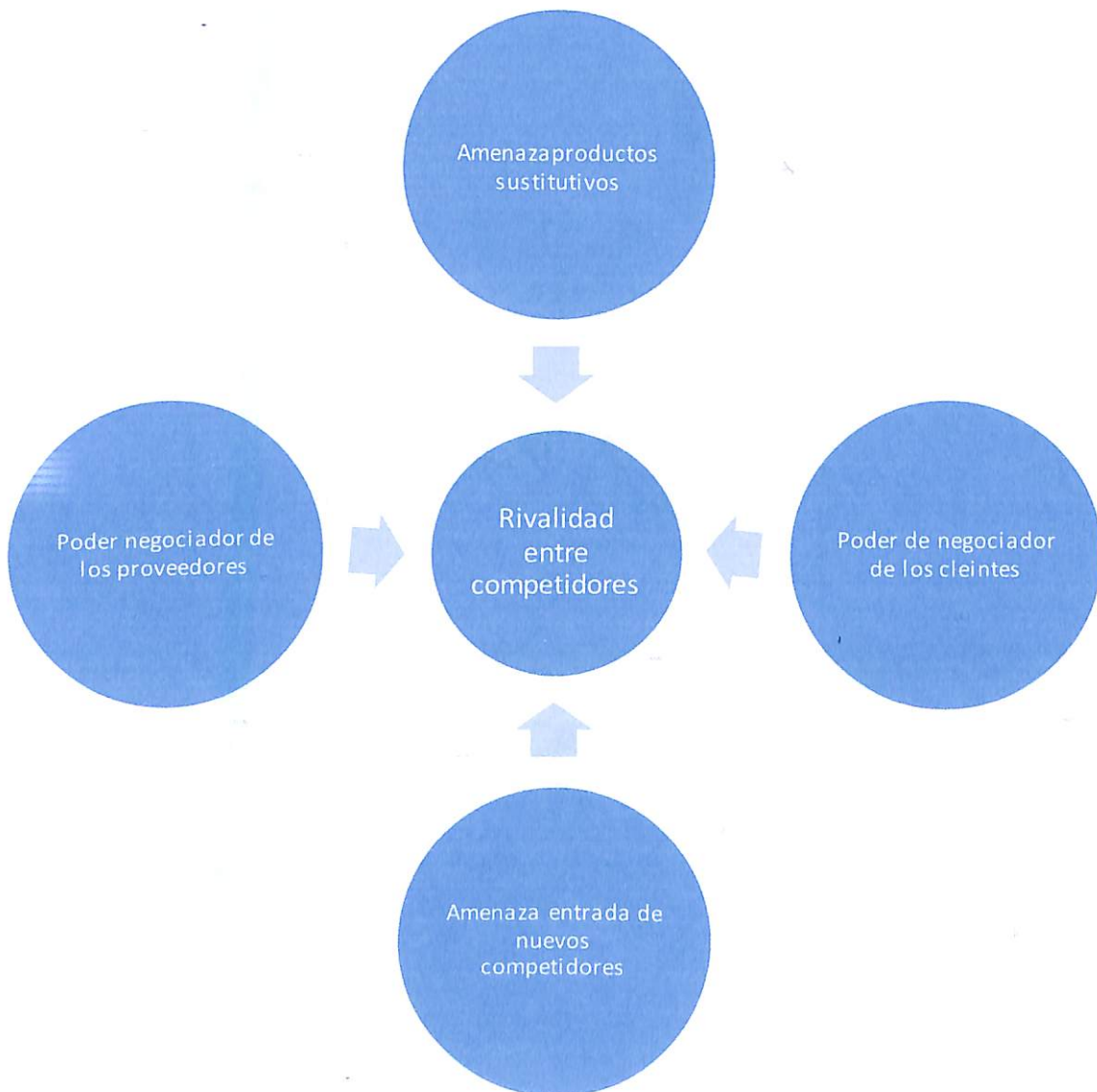
5.2 ESQUEMA PEST

El análisis PEST identifica los factores del entorno general que van a afectar a las empresas. Estos factores externos por lo general están fuera de control de la organización y muchas veces se presentan como amenazas y a la vez como oportunidades.

<p>POLITICO</p> <p>Amparados bajo la ley medio ambiental Alineamientos con los pensamientos actuales</p>	<p>ECONOMICO</p> <p>Crecimiento Eficiencia financiera Estabilidad laboral</p>
<p>SOCIAL</p> <p>Servicio de calidad Fidelización con los clientes Trabajo en forma segura y garantizada</p>	<p>TECNOLOGICO</p> <p>Herramientas de primera tecnología existen plataformas digitales para que disminuyan los tiempos de cada servicio que se le ofrece al cliente.</p>

5.3 ESQUEMA PORTER

Las 5 fuerzas de Porter es un modelo de gestión empresarial desarrollado por Michel Porter, uno de los mejores economistas de todos los tiempos, Nació en Norteamérica en 1947 y es el creador de las 5 fuerzas de Porter.

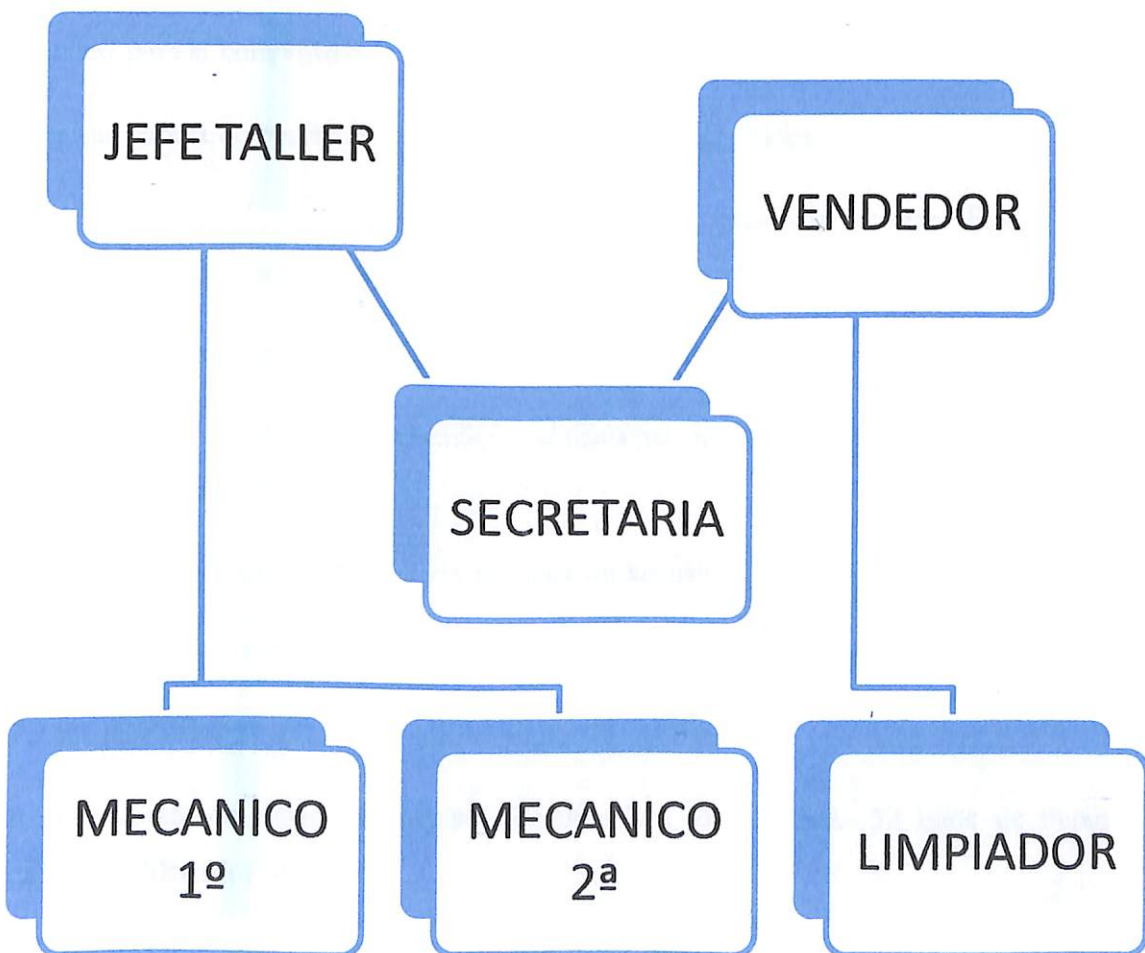


CAPÍTULO 6

ESTUDIO ORGANIZACIONAL

6.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Lo mas importante es tener en conocimiento la jerarquía en la cual se presenta la empresa, dejando un rastro de satisfacción al cliente de que todo esta bien administrado, para la seguridad adicional del dueño o socios del taller



6.2 DEFINICIÓN DEL SERVICIO

Como referencia del Servicio requerido por los talleres de mantención automotriz se sugieren los siguientes:

Partes del motor Analizador de humos Diesel.

Analizador de gases de escape.

Aparato para la comprobación del ajuste de válvulas.

Aparato para la comprobación del muelle de válvulas.

Aparato para la comprobación de la ortogonalidad de las bielas.

Aparato de control de la compresión de los cilindros, uno para motores diesel (10 a 15 Kg.) y otro para motores gasolina (3 a 17 Kg.).

Balanza de cero constantes para la comprobación del peso de los pistones y bielas.

Calibre con comprobador para verificar el diámetro de los cilindros, con valores de 50 a 150 mm de diámetro.

Collares para la introducción de los pistones en los cilindros.

Escariadores para el ajuste del orificio del bulón y el casquillo de pies de la biela.

Pinzas para efectuar el montaje de los segmentos o aros.

Rectificadoras de superficies planas. Rectificadora de válvulas. 53 Parte de frenos y dirección Alineador de ruedas.

Comprobador de convergencia. Equilibradora de ruedas (portátil).

Rectificadora de discos de freno.

Rectificadora de tambores de freno.

Rectificadora de zapatas de freno.

6.3 FORMA DE COMERCIALIZACIÓN DEL SERVICIO.

Presupuesto: Antes de autorizar una reparación, el cliente tiene derecho a solicitar un presupuesto que tiene una validez determinada de 5 días hábiles, y que debe incluir la identificación del taller, del cliente y del vehículo, la descripción de las reparaciones y/o sustituciones de piezas que deben efectuarse, con desglose de la cantidad total a abonar por el cliente, el tiempo de validez del presupuesto, la fecha y firma del usuario (en caso de aceptarlo).

Contrato: Si acepta el presupuesto, el taller debe entregar un contrato en el que figure la fecha prevista de entrega, así como un resguardo de depósito cuando el vehículo haya de dejarse en el taller.

Información adicional: Durante y tras la reparación, el taller está obligado a entregar al cliente las piezas sustituidas. Además, para usar en la reparación piezas usadas, el taller está obligado a pedir la conformidad previa del cliente. Si se detectan nuevas averías durante la reparación el taller debe comunicárselas al cliente y solicitar su confirmación para repararlas.

Boleta o factura: Una vez realizada la reparación, el cliente debe recibir una boleta detallada, que se atenga al presupuesto aceptado por el cliente. La reparación debe indicar claramente la garantía y el proceso de pago se verifica con el documento tributario

CAPÍTULO 7

ESTUDIO FINANCIERO

7.1 DEFINICIÓN DE LOS COSTOS E INVERSIÓN

Los costos de este proyecto están bien argumentados y corresponden a un cálculo basado en los talleres anteriores encuestados dejando vistos los capitales iniciales, para dejar todo bien constituido.

La inversión es importante debido a que sin esta no se podrá ejecutar el proyecto y las tasas de reembolso son a corto plazo, dejando una utilidad no mayor debido al préstamo, pero si dejando la instalación y/o herramientas como un activo fijo considerable.

7.2 INVERSIÓN

La Inversión Inicial Debe Relazarse Con Un Pie De 20.000.000 Millones Para Cubrir Por Dos Meses A Los Trabajadores Y Costos Asociados, generados en el recuadro 01 que prosigue en la página 27.

7.3 FINANCIAMIENTO DEL PROYECTO

Se financiera a través de un crédito de consumo, verificar si el banco tiene la tasa más baja para proceder a esto, teniendo en cuenta los factores adicionalmente que ocurren en la actualidad como la caída del dólar y los diferentes tipos de problemas financieros, para desarrollar la mejor alternativa a un próximo futuro.

Corregir toda información financiera con el ejecutivo correspondiente y optar a seguros comprometidos con una gran tasa de devolución en caso de algún imprevisto comercial.

7.4 COSTOS DEL PROYECTO

		PAGO POR DOS MESES	
COSTOS FIJOS		\$ 2.550.000	\$ 2.550.000
MAQUINARIA Y HERRAMIENTAS		\$ 3.500.000	\$ 3.500.000
SUELDO TRABAJADORES			
JEFE TALLER	\$ 1.500.000	\$ 1.800.000	\$ 3.600.000
SECRETARIO	\$ 400.000	\$ 480.000	\$ 960.000
VENDEDOR	\$ 600.000	\$ 720.000	\$ 1.440.000
MECANICO 1°	\$ 1.200.000	\$ 1.500.000	\$ 3.000.000
MECANICO 2°	\$ 600.000	\$ 780.000	\$ 1.560.000
LIMPIADOR	\$ 350.000	\$ 420.000	\$ 840.000
TOTAL COSTO DEL PROYECTO			\$ 17.450.000
SALDO EN LA CAJA POR SEGURIDAD			\$ 3.500.000

El costo de proyecto, se deja un saldo en caja para posibles compras fuera de los presupuestos y algunos gastos de emergencia que ocurran.

7.5 COSTOS FIJOS

ARRIENDO	\$ 800.000
MES DE GARANTIA	\$ 800.000
AGUA	\$ 250.000
LUZ	\$ 350.000
EPP	\$ 350.000
COSTOS FIJOS	\$ 2.550.000

Estos costos son considerados para rebajar impuestos a la renta de la empresa al final del periodo comercial, dejando establecido los gastos rechazados por el SI.

CAPÍTULO 8

CONCLUSIÓN

En Chile no existe legislación o normas que regulen la apertura de talleres mecánicos por lo que es difícil categorizarlos, reducido de los espacios para desarrollar el trabajo de mantención de vehículos, la falta de ventilación, falta de personal idóneo, etc. esto como ejemplo para comenzar a ordenar la actual anarquía en este aspecto

Con esto los talleres particulares que han optado por mejorar su servicio y la calidad de éste, se han percatado que mucha de la información necesaria está disponible como herramientas informáticas de fácil acceso y en muchos casos gratuitos, a su vez pueden participar de foros donde pueden intercambiar opiniones con otros mecánicos o solicitar alguna ayuda. En algunos casos, estas herramientas se han vuelto fundamentales a la hora de realizar una reparación de cualquier tipo de vehículo.

Y lo más importante es que se logra entender que el tiempo es oro, con este mejoramiento se lograra que los clientes le llamen más la atención del servicio brindado y que nos recomiende con una buena evaluación sobre sus comentarios, mientras la empresa busca más mejoras lograra crecer aún más su negocio cada vez que encuentres algo que pueda mejorar tu negocio hay que proponerlo y realizarlo para que cada vez mas la empresa surja y sea la mas destacada.

CAPÍTULO 9.

BIBLIOGRAFÍA

<http://repositoriodigital.ucsc.cl/bitstream/handle/25022009/1001/Luis%20Alejandro%20Burgos%20Tejo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

<https://richardzuva.wordpress.com/2016/07/02/empresa-automotriz-s-a-c-2/#:~:text=Mantener%20en%20%20%C3%B3ptimas%20condiciones%20los,un%20mejor%20servicio%20de%20calidad.>

https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/25649/PFC_Manuel_Billon_Timon.pdf

<https://www.autosopORTE.com/index.php/blog-automotriz/item/298-que-es-un-taller-mecanico>

<https://www.pelp.cl/blog/tips-la-administracion-taller-mecanico/>