

Universidad Internacional del Ecuador

Facultad de Ingeniería Automotriz

**Evaluación y Mejoramiento de la Productividad del Área de
Servicio del Taller Autofenix en el Período Junio-Septiembre 2013**

**Tesis de Grado para la Obtención del Título de Ingeniero en
Mecánica Automotriz**

Javier Alejandro Hermosa Ocampo

Director: Msc. Flavio Arroyo

Quito, Enero 2014

Evaluación y Mejoramiento de la Productividad del Área de Servicio del Taller Autofenix en el Período Junio-Septiembre 2013

Autofenix S.A es una empresa constituida en el año 2002 con el objetivo de ser uno de los mejores comercializadores de productos y servicios automotrices Mazda y multi marca del Ecuador. Su misión es construir relaciones perdurables en el tiempo con los clientes que demanden dichos servicios y productos a través de atención de excelencia, calidad y garantía. Para esto cuenta con 5 sucursales estratégicamente ubicadas dentro de las cuales se encuentra el Taller de servicio Posventa Autofenix Sangolquí el mismo que será objeto de análisis e investigación en el presente proyecto.

El Taller Autofenix Sangolquí el cual en sus inicios contaba con una operación más reducida en una ubicación diferente a la actual fue ganando año tras año mayor clientela, no solo por la congruente demanda de adquisición de vehículos nuevos por parte del mercado sino también por el servicio que tanto los clientes del propio concesionario como los de toda la red Mazda fueron encontrando en esta compañía.

A fines del año 2012 se detectó que el mercado cada vez más exigente y competitivo se iba mermando hasta el punto de llegar a un estancamiento comparado con el considerable crecimiento que tuvo en los años precedentes y las oportunidades presentes en la nueva zona de influencia; repercutiendo directamente en la productividad operativa.

El presente proyecto es concebido para implementarse a manera de un manual que considera una serie de actividades que conseguirán incrementar la productividad del Taller a través de atracción y satisfacción de clientes y así mismo con estandarización de procesos y producción de servicio eficiente.

Este proyecto a través de investigación, evaluación preliminar de productividad, un cálculo de proyección, capacitación del personal, implementación de herramientas de medición y seguimiento, cuidado de la calidad, satisfacción del cliente y una definición clara del potencial consumidor acompañada de una gestión comercial logró incrementar la productividad del Taller Autofenix Sangolquí del 73.51 % al 89.51%.