

Universidad Internacional del Ecuador



Facultad de Ingeniería Automotriz

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

Estudio para el diseño de un programa orientado a cumplir los Estándares de Servicio
GMICA en el Taller de Camiones de la Empresa Automotores Continental

José Andrés León Guevara

DIRECTOR: Mgs. Juan Fernando Iñiguez Izquierdo

Quito, Febrero de 2017

Resumen

El vigente trabajo “Estudio para el diseño de un programa orientado a cumplir los Estándares de Servicio GMICA en el Taller de Camiones de la Empresa Automotores Continental” tiene como objetivo ejecutar la evaluación de la situación actual del taller y en base a los datos obtenidos generar una propuesta para la futura implementación de un programa orientado al cumplimiento de los estándares de servicio propuestos por la marca GMICA, además se propone el desarrollo de los planes de mantenimiento en base a las especificaciones de la marca para poder cargar esta importante información en el sistema integrado de la empresa Automotores Continental.

Dentro del análisis de los estándares de servicio de la marca GMICA se especifica el indicador al cual se orientan los estándares, así como su impacto en el servicio, su método de implementación, medición y la evidencia del cumplimiento del estándar.

El desarrollo de los planes de mantenimiento se lo realiza en base a las recomendaciones del fabricante y su clasificación en base a las especificaciones de los modelos disponibles en el mercado.

Toda la información desarrollada nos permite llegar a la conclusión de que el cumplimiento de los estándares de atención al cliente y administración del taller generan un impacto positivo en los indicadores de satisfacción al cliente y productividad que permiten el desarrollo y rentabilidad del área de servicio.

Para finalizar se brindan ciertas recomendaciones que permitirán la aplicación de la información desarrollada en este trabajo para la futura implementación del programa en el taller de camiones de Automotores Continental.

Abstract

The current work " Study for the design of a program aimed at complying with GMICA's Service Standards at Trucks' Workshop in Automotores Continental Company" aims to carry out the evaluation of current situation in truck's workshop and based on obtained data, generate a proposal for a future implementation of a program aimed at compliance with the service standards proposed by GMICA brand, in addition it is proposed the development of maintenance plans based on specifications of GMICA brand in order to upload this important information into Automotores Continental's integrated system.

Within the analysis of service standards of GMICA brand, the indicator to which standards are oriented, as well as their impact on service, its method of implementation, measurement and evidence of compliance with the standard is specified.

The development of maintenance plans is done based on the manufacturer's recommendations and their classification is based on specifications of available models offered in the market.

All the information developed allows us to conclude that compliance with the standards of customer service and workshop management have a positive impact on the indicators of customer satisfaction and productivity that allow the development and profitability of service area.

Finally, some recommendations are given that will allow the application of the information developed in this work for the future implementation of the program in the Trucks' Workshop of Automotores Continental company.