

Universidad Internacional del Ecuador



Escuela de Ingeniería Mecánica Automotriz

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

**Análisis de políticas y períodos de garantía en concesionarios para la
implementación en el taller automotriz multimarca MI AUTO**

Autor:

Pablo Sebastián Santamaría Zurita

Director:

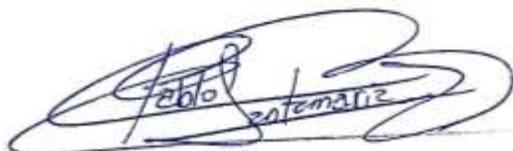
Ing. Luis Montenegro, MBA.

Quito, abril 2022.

Declaración

Yo, Pablo Sebastián Santamaría Zurita, declaro que el trabajo realizado es de mi autoría; no ha sido previamente presentado para la obtención de una calificación profesional; y, que he consultado cada una de las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Internacional del Ecuador, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normatividad institucional vigente.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Pablo Santamaría Zurita', enclosed within a large, stylized circular scribble.

Pablo Sebastián Santamaría Zurita

Certificación

Yo MBA. Luis Montenegro Certifico que, conozco al autor del presente trabajo, siendo el responsable tanto de su originalidad y autenticidad como de su contenido.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Luis Montenegro', with a large, stylized flourish above it.

Luis Montenegro, MBA.

DIRECTOR DE PROYECTO

Dedicatoria

A Dios, que me ha bendecido, me ha brindado salud y bienestar, alimento en mi hogar, cobijo; que me ha llevado por el sendero correcto, con sus altos y bajos, pero que nunca ha permitido que desmaye.

A mi madre, que siempre ha sido mi motor y es pilar fundamental en el logro que he conseguido. Gracias a su amor, paciencia y respaldo he logrado forjarme como una mejor persona, llenándome de fuerzas para luchar día a día por lo que quiero salir adelante en busca de mis sueños. Sé que siempre estará guardando de mí y no permitirá que algún día mis sueños se desmoronen y si lo hacen, ella estará ahí para levantarme y me impulsará a salir adelante como siempre lo ha hecho.

A mi padre, pilar fundamental de este logro. Gracias por su amistad incondicional, sabiduría y firmeza que me ha enseñado a enfrentar este difícil camino llamado “Vida”. Gracias por cada enseñanza, cada consejo, cada anécdota contada y vivida que más que eso es una lección de vida. Gracias por enseñarme que en la vida hay que ser primero personas de bien y obrar bien ante la gente y los que más necesitan, para después ser buenos profesionales.

Agradecimiento

A mis abuelitos maternos, mis segundos padres, que han sido fundamentales en mi educación desde pequeño. Gracias por su tiempo, amor, mimos y respaldo.

A mis abuelitos paternos, ángeles que han estado y estarán siempre presentes en cada uno de los logros que he conseguido y conseguiré. Sé que desde el cielo me bendicen y protegen de todo mal.

A mis hermanas, gracias por su amor e incondicionalidad, por su ejemplo de salir adelante, por ser el motivo por el cual quiero progresar y ser un gran profesional, por ser mi motivación y mis amores más grandes.

A toda mi familia, que con sus consejos han sabido respaldarme y darme aliento para culminar la carrera que tanto soñé.

Un agradecimiento especial para mi Director de Tesis y Profesor de la UIDE, Ing. Luis Montenegro, por su apoyo en el desarrollo de la investigación y por compartir sus conocimientos.

A la Universidad Internacional del Ecuador con su cuerpo docente, que gracias a los conocimientos impartidos durante 5 años han hecho posible un gran crecimiento en lo personal y profesional de mi persona.

RESUMEN

En este estudio se profundiza el tema de la postventa automotriz en la ciudad de Quito, específicamente en el área de las políticas y períodos de garantía que los concesionarios ofrecen a los usuarios el momento de adquirir un vehículo nuevo. Cabe destacar, que son muy pocas las personas que tienen conocimiento sobre este beneficio, ya sea porque no se le ha presentado algún contratiempo al respecto o porque los asesores de servicio no han realizado una explicación clara sobre el mismo, y que los concesionarios tienen la obligación de otorgar a los clientes. Esta situación, genera incomodidad, rechazo y desconfianza por parte de los usuarios hacia estas instituciones; ya que, al no disponer de la información completa, pueden perder la garantía del vehículo, si no realizan los servicios de mantenimiento en un taller autorizado por la marca y utilizar repuestos originales.

Por otro lado, para la mayoría de personas el acudir a los concesionarios les implica costos relativamente altos, ocasionando así una inclinación por acudir a un taller multimarca, donde uno de los principales factores que resaltan en ellos es el ahorro en el servicio de mantenimiento y repuestos, ya que los costos de servicio son considerablemente menores. La desventaja, es que estos talleres carecen de las políticas de garantía que respalden los mantenimientos, tanto preventivos como correctivos, realizados en el vehículo; así también, se presenta la inquietud del origen de los repuestos que emplean en este servicio.

Palabras clave:

Postventa, garantía, servicio de calidad, porcentaje, políticas.

ABSTRACT

This study deepens the issue of automotive after-sales in the city of Quito, specifically in the area of policies and warranty periods that dealers offer users when purchasing a new vehicle. It should be noted that there are very few people who are aware of this benefit, either because there has been no setback in this regard or because the service advisors have not made a clear explanation about it, and that the dealers have the obligation to give to customers. This situation generates discomfort, rejection and distrust on the part of users towards these institutions; since, by not having complete information, they may lose the vehicle warranty, if they do not carry out maintenance services in a workshop authorized by the brand and use original spare parts.

On the other hand, for most people going to dealerships implies relatively high costs, thus causing an inclination to go to a multi-brand workshop, where one of the main factors that stand out in them is the savings in maintenance service and spare parts, as service costs are considerably lower. The disadvantage is that these workshops lack the guarantee policies that support the maintenance, both preventive and corrective, carried out on the vehicle; likewise, there is concern about the origin of the spare parts used in this service.

Keywords:

Post-sale, guarantee, quality service, percentage, policies.

INDICE

Certificación	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
Capítulo I.....	1
1.1. Planteamiento, formulación y sistematización del problema	1
1.1.1. Planteamiento del problema.	1
1.1.2. Formulación del problema.	1
1.1.3. Sistematización del problema.....	2
1.2. Objetivos.....	3
1.2.1. Objetivo General	3
1.2.2. Objetivos Específicos.....	3
1.3. Justificación y delimitación	3
1.3.1. Justificación teórica.....	3
1.3.2. Justificación metodológica.....	4
1.3.3. Justificación práctica	4
1.4. Delimitaciones	4
1.4.1. Delimitación temporal.....	4
1.4.2. Delimitación geográfica	4
1.4.3. Delimitación de contenido	5
Capítulo II.....	6
2.1. Marco teórico.....	6
2.1.1. La Post – Venta	6
2.1.2. Importancia del servicio Post – Venta.....	7
2.1.3. Ventajas y desventajas de la Post – Venta	8
2.2. ¿Qué es una garantía?.....	8
2.2.1. ¿Para qué sirve la garantía?.....	9
2.2.2. Tipos de garantías.....	9
2.2.3. ¿Cuánto tiempo dura el período de garantía en un concesionario?.....	11

2.3.	Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria.....	11
2.4.	Repuestos y accesorios en el servicio de garantía en el sector Post – Venta.....	13
2.4.1.	Ventajas de utilizar repuestos nuevos.	13
2.5.	Asociación de Empresas Automotrices del Ecuador (AEADE).....	14
2.5.1.	Servicios que ofrece la AEADE.....	16
2.5.2.	Listado de concesionarios asociados a la AEADE.....	16
2.6.	Políticas de garantía.....	17
2.6.1.	Garantías de Casabaca S.A. (Toyota).....	18
2.6.2.	Garantías de NEOHYUNDAI.....	25
2.6.3.	Garantías de Automotores Continental (Chevrolet).....	28
2.6.4.	KIA MOTORS.....	34
2.6.5.	QUITO MOTORS (FORD).....	39
2.6.6.	AUTO SIERRA (VOLKSWAGEN).....	43
2.7.	El contrato de políticas de garantías.....	47
2.7.1.	Contrato de índole civil.....	48
2.7.2.	Elementos del contrato.....	50
2.7.3.	Firmas del contrato.....	51
2.7.4.	Cláusulas de un contrato.....	51
2.7.5.	Ejemplo de contrato compra y venta de vehículo.	52
2.8.	Certificado de garantía.....	54
2.8.1.	Certificado de garantías FORD.....	55
Capítulo III.....		56
3.1.	Perspectiva del cliente.....	56
3.1.1.	Satisfacción del cliente.....	56
3.1.2.	Estrategias para mejorar la satisfacción del cliente.....	57
3.1.3.	Muestra poblacional.....	61
3.1.4.	Metodología a utilizar.	62
3.2.	Banco de preguntas utilizado para la encuesta.....	63
3.2.1.	Ilustraciones de la encuesta realizada.....	66
3.2.2.	Respuestas de la encuesta.....	70
3.3.	Talleres multimarca.....	78
3.3.1.	Auto mecánica Falcones.....	79

3.3.2.	Tecni centro Volkswagen.....	80
3.3.3.	Taller Automotriz Muñoz.....	81
3.3.4.	Tecni frenos y mecánica general.....	82
3.3.5.	Comparativa de servicios y garantías entre talleres multimarca	83
3.4.	Taller automotriz multimarca “MI AUTO”.....	84
	Capítulo IV	86
4.1.	Creación de un Manual de Políticas de Garantías para el Taller Automotriz Multimarca MI AUTO	86
4.2.	Políticas de postventa	86
4.3.	Manual de Políticas de Garantía.....	87
4.4.	Levantamiento de proceso de garantía	96
	Conclusiones.....	98
	Recomendaciones	100
	Bibliografía.....	102
	ANEXOS	105

Índice de tablas

Tabla 1. Diferencia entre venta y postventa.	7
Tabla 2. Ventajas y desventajas de la postventa.....	8
Tabla 3. Garantías Casabaca S.A.....	18
Tabla 4 Garantías HYUNDAI	25
Tabla 5 Garantías Chevrolet	29
Tabla 6 Garantías de KIA.....	34
Tabla 7 Garantías FORD.	39
Tabla 8 Garantías Volkswagen.....	43

Índice de figuras

Figura 1. Tarjeta de registro de garantía Toyota	21
Figura 2 Certificado entrega al cliente	31
Figura 3 Tarjeta de registro y formulario de entrega.....	36
Figura 4 Tarjeta de registro y formulario de entrega.....	37
Figura 5 Términos y condiciones de la garantía.....	41
Figura 6 Registro de garantía Volkswagen.....	45
Figura 7 Ejemplo de contrato compra y venta.....	53
Figura 8 Certificado de garantía Ford.....	55
Figura 9 Proceso de satisfacción del cliente.....	57
Figura 10 Encuesta servicio Post- venta /Garantías en concesionarios.....	67
Figura 11 Encuesta servicio Post- venta /Garantías en concesionarios.....	68
Figura 12 Encuesta servicio Post- venta /Garantías en concesionarios.....	69
Figura 13 Encuesta servicio Post- venta /Garantías en concesionarios.....	70
Figura 14 Resultado encuesta servicios post – venta/garantías en concesionarios..	71
Figura 15 Resultado encuesta servicios post – venta/garantías en concesionarios..	72
Figura 16 Resultado encuesta servicios post – venta/garantías en concesionarios.	73
Figura 17 Resultado encuesta servicios post – venta/garantías en concesionarios.	74
Figura 18 Resultado encuesta servicios post – venta/garantías en concesionarios..	75
Figura 19 Resultado encuesta servicios post – venta/garantías en concesionarios.	76
Figura 20 Resultado encuesta servicios post – venta/garantías en concesionarios.	77
Figura 21 Resultado encuesta servicios post – venta/garantías en concesionarios.	78
Figura 22 Repuestos utilizados anualmente por Auto mecánica Falcones.....	79
Figura 23 Repuestos utilizados anualmente por Tecni centro Volkswagen.....	80
Figura 24 Repuestos utilizados anualmente por taller automotriz “Muñoz”.....	81
Figura 25 Repuestos utilizados anualmente por Tecni frenos y mecánica en general.	82
Figura 26 Comparativa de servicios y garantías entre talleres multimarca.....	83
Figura 27 Levantamiento de proceso de garantía diseñado para el taller automotriz multimarca MI AUTO.	97

Capítulo I

1.1. Planteamiento, formulación y sistematización del problema

1.1.1. Planteamiento del problema.

El Comercio (2022), asegura que en Quito circulan 404.327 automotores, de los cuales 355.808 son vehículos livianos (88%) según los datos compartidos por la Agencia Metropolitana de Tránsito (2021), en donde afirma que el período de matriculación del año 2021 registró esa cantidad de vehículos. En los dos primeros meses del 2022 ha existido un incremento en las ventas de vehículos en un 5%, es decir, alrededor de 17.500 vehículos livianos. La Asociación de Empresas Automotrices del Ecuador (AEADE) (2022), afirma que el 35% de las ventas son en Quito.

El incremento del patio automotriz conlleva a mayor movimiento económico, tanto de los concesionarios como de los talleres automotrices multimarca.

En el ámbito de la postventa, las garantías y sus políticas han sido poco estudiadas en función del cliente; sin embargo, actualmente es una de las estrategias que ha tenido mayor eficacia al momento de generar ingresos extras en concesionarios.

1.1.2. Formulación del problema.

La limitada explicación a los clientes por parte del asesor de ventas o asesor de servicio con respecto a las garantías y políticas de las mismas de los vehículos que han sido vendidos o que han realizado cualquier tipo de mantenimiento en el concesionario, remplazos originales de los repuestos, etc., han generado inconformidad, desconfianza e incluso rechazo con el servicio post venta que ofrecen las marcas en general.

1.1.3. Sistematización del problema.

Este proyecto será de gran importancia, ya que pretende que el cliente conozca y encuentre un servicio post venta de calidad, en un taller multimarca.

Se desarrollará una investigación previa acerca de las actuales condiciones que los concesionarios ofrecen en cuanto al servicio post venta, es decir, tiempo/período de garantías, repuestos en los que se ofrecen garantías y las situaciones en las que el taller respalda a los clientes respecto al tema.

Con ayuda de los manuales del fabricante, de los concesionarios designados para la investigación, se buscará un diseño de políticas de garantías unificado para aplicarlo en el taller automotriz multimarca MI AUTO, con el fin de incrementar los servicios extras que ofrece el taller y a su vez determinar cuál es el servicio post venta y las garantías apropiadas para la satisfacción total por parte del cliente.

Por otra parte, también se realizará una investigación de mercado en talleres multimarca y en la población, para identificar el movimiento en el sector automotriz y los requerimientos de servicio por parte de los usuarios.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Diseñar un manual sobre las políticas de garantía de servicios y repuestos de un vehículo para su aplicación en el taller automotriz multimarca MI AUTO, que aporte al mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción del cliente.

1.2.2. Objetivos Específicos

- a. Conocer el tipo de repuestos que ofrecen garantía con el fin de brindar un servicio de calidad.
- b. Realizar un estudio comparativo de las políticas y períodos de garantía entre los concesionarios seleccionados.
- c. Realizar un estudio comparativo de los servicios y repuestos que se utilizan y ofrecen garantía en talleres multimarca.
- d. Conocer las necesidades del consumidor sobre el tema de políticas de garantía en el servicio y repuestos de vehículos.

1.3. Justificación y delimitación

1.3.1. Justificación teórica

La investigación propuesta, busca encontrar la satisfacción del cliente a través del uso de la teoría y conceptos. Así mismo, encontrar el proceso adecuado para manejar las políticas y el servicio de postventa y garantía.

1.3.2. Justificación metodológica

Para llevar a cabo el estudio, se empleará técnicas de investigación como encuestas, toma y análisis de datos y acercamiento a los actores (concesionarios) para de esta manera conocer las condiciones de satisfacción de los clientes, el nivel de importancia del servicio postventa, el proceso de garantías y la responsabilidad del usuario sobre los mantenimientos del vehículo.

1.3.3. Justificación práctica

De acuerdo a la información recolectada y analizada se puede generar la reorganización de procesos de garantías y de igual manera un diseño e implementación de políticas de garantías, que sirvan como información y recaudo para los clientes, logrando así el ofrecer una mejora en el servicio de calidad por parte del taller automotriz multimarca MI AUTO.

1.4. Delimitaciones

1.4.1. Delimitación temporal

El período de tiempo asignado para el desarrollo del estudio será de ocho meses, tiempo en el cual se investigará y se procesará toda la información obtenida, para la elaboración de herramientas que mejoren la calidad del servicio ofrecido por el taller automotriz multimarca MI AUTO.

1.4.2. Delimitación geográfica

Se tomarán como referencia para el estudio, concesionarios de renombre dentro del Distrito Metropolitano de Quito, así como talleres multimarca, para de esta manera obtener información

sobre el nivel de importancia del servicio postventa y proceso de garantías, para implementarlo en el taller automotriz multimarca MI AUTO, ubicado en la Calle 1 y N44A. Sector El Bosque.

1.4.3. Delimitación de contenido

El alcance del contenido de la investigación se limita al área de postventa (repuestos y garantías), enfocándose en las políticas de garantía y el levantamiento del proceso de garantías, con el fin de brindar una guía útil y satisfactoria para los clientes por parte del taller automotriz multimarca MI AUTO.

Capítulo II

2.1. Marco teórico

2.1.1. La Post – Venta

Según Jorge Molina (2017), se conoce como servicio Post – Venta, al período posterior de la venta de un producto, en donde la empresa fabricante, distribuyente e incluso el vendedor encargado, garantiza el funcionamiento del mismo y de ciertos servicios extra, en donde resalta la reparación del mismo si fuese necesaria, durante el tiempo designado. (pág. 6)

Este término proviene de la palabra “post” que significa “después”. Esta palabra se relaciona con el término venta para definir las acciones que se desarrollan después de la adquisición o venta de un producto, mas no define todo el conjunto de operaciones que se realizan posteriormente a una transacción mercantil.

“El servicio postventa, en un primer acercamiento a la definición, son aquellos procesos y actividades realizadas luego de la venta de un bien con la finalidad de que los consumidores disfruten continuamente del mismo a lo largo de su ciclo de vida.” (Parrales, 2015, pág. 23)

La diferencia entre Venta y Post – Venta radica en lo siguiente:

Tabla 1. Diferencia entre venta y postventa.

VENTA	POST - VENTA
Satisface la necesidad inicial de consumo.	Complementa el producto, para asegurar la satisfacción del cliente con la venta realizada.
Su costo suele ser uniforme para cada producto.	Su costo varía dependiendo la situación del producto (reparación, mantenimiento, etc.)
La demanda que el producto produce, tiene relación directa con la calidad del mismo.	Menor calidad en la venta, mayor atención Post – Venta.

(Pablo Santamaría, 2022)

“La verdadera ventaja competitiva de la venta directa estriba en un bien tangible (el producto) asociado a un elemento intangible: un servicio, una calidad de algo que no se puede pesar ni medir, pero deja un regusto en el cliente como algo bueno, regular o malo.” (Ongallo, 2012, pág. 183)

Tiempo atrás se consideraba que la atención al cliente después de brindarle un servicio o adjudicarle una venta era aconsejable, ya que era un plus que resaltaba o diferenciaba a una empresa de las demás. Sin embargo, en la actualidad este hecho es imprescindible, puesto que es una forma de fortalecer la posición frente a los competidores, mediante el uso de estrategias innovadoras que logren la satisfacción del cliente y promueva su lealtad con la marca o la empresa.

2.1.2. Importancia del servicio Post – Venta

La competitividad en el sector automotriz ha promovido el avance de las dinámicas de las empresas del sector, puesto que se ha vuelto muy importante y necesario el aumento de la satisfacción del cliente, la retención y el valor de la marca.

Jorge Molina (2017) afirma que, actualmente, toda empresa moderna cuenta con un departamento encargado de promover y generar distintas estrategias que mejoren la calidad de su servicio Post – Venta, ya que el correcto funcionamiento del mismo consolidará el servicio prestado y a su vez permitirá la captación de clientes. (pág. 6)

“Cuanto más necesidades satisfaga la organización, más profunda debe ser la confianza de los clientes en la relación de negocio. Para ampliar las relaciones con los clientes y conseguir todo el potencial de ganancia, debería analizarse de manera constante el cambio de sus necesidades para que la organización pueda satisfacer más de éstas.” (Prieto Sánchez, Martínez Ramírez, Rincón, & Carbonell, 2007)

2.1.3. Ventajas y desventajas de la Post – Venta

Tabla 2. Ventajas y desventajas de la postventa.

VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción del cliente • Mayor prestigio de la empresa/producto • Mayor objetividad de las prestaciones • Probable incremento en ventas 	<ul style="list-style-type: none"> • Gastos • Necesidad de control • Posible aumento de reclamos • Mayor exigencia de servicio/calidad

(Pablo Santamaría, 2022)

2.2. ¿Qué es una garantía?

Paula Roldán (2017), asegura que se conoce como garantía al valor agregado que poseen distintas empresas/marcas para generar una mayor satisfacción al cliente al momento de adquirir un bien o servicio.

“Una garantía es un contrato o compromiso exigible mediante el cual alguna de las partes de una transacción se compromete a que, en caso no se cumpla con lo pactado o surja algún inconveniente, se protegerán los derechos del afectado intentando reducir al máximo cualquier perjuicio.” (Roldán, 2017)

Dentro del sector automotriz, las ensambladoras y los concesionarios realizan un estudio sobre los posibles incidentes o defectos que pueden ser detectados a través del mismo, obteniendo así información técnica para de esta manera corregir las fallas en los procesos de ensamble. Es importante tener en cuenta la información que proporcionan los dueños de los vehículos que realizan los mantenimientos continuamente en la marca, ya que de esta manera la empresa/marca podrá obtener información de las anomalías que pueden presentarse en modelos específicos de automóviles, kilometrajes exactos, etc.

2.2.1. ¿Para qué sirve la garantía?

Según Paula Roldán (2017), la garantía es un medio que da seguridad y cobertura en caso de que exista un riesgo importante de suceder algún accidente o percance sobre el servicio otorgado. De esta manera, se pueden realizar transacciones que producidas por un inconveniente resultarían costosas, ocasionando una pérdida económica elevada.

Las garantías tienen un rol muy importante en la economía puesto que facilitan las transacciones. Esto, dando mayor seguridad a las personas de que lo pactado se cumplirá. (Roldán, 2017)

2.2.2. Tipos de garantías

Paula Roldán (2017) manifiesta que, el tipo de garantía depende del derecho que se está protegiendo, entre las principales tenemos:

- De compra.
 - El fabricante se hará cargo si es que el producto adquirido por el cliente presenta desperfecto alguno.
 - Límite de tiempo.
 - Solo cubren desperfectos de fábrica.
 - Para que el cliente pueda reclamar la garantía, debe presentar comprobante alguno de la compra realizada.

- Financiera.
 - Uso de instrumentos financieros.
 - Dinero en efectivo como garantía.

- Constitucional.
 - Derechos constitucionales de una persona.

- Convencional.
 - La garantía es pactada de manera libre entre las partes interesadas.

2.2.3. ¿Cuánto tiempo dura el período de garantía en un concesionario?

En la actualidad los concesionarios ofrecen distintos tiempos/kilometrajes de garantía a sus clientes, todo esto depende básicamente de la marca del vehículo. Sin embargo, se puede apreciar que ha existido un tiempo/kilometraje de estandarización en el sector automotriz en los últimos años, el cual pretende cubrir una garantía en un período de tiempo de aproximadamente 10 años o 100.000 Km de recorrido del vehículo.

2.3. Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria

La Constitución de la República del Ecuador (2008), en la sección novena, respecto de las personas usuarias y consumidoras refiere que:

- *“Art 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control y los procedimientos de defensas de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor”.* (pág. 35)

Al respecto la Ley de Defensa del Consumidor (2000 – 2021), afirma que:

- *“Art. 11.- Garantía. - Los productos de naturaleza durable tales como vehículos, artefactos eléctricos, mecánicos, electrodomésticos y electrónicos, deberán ser obligatoriamente garantizados por el proveedor para cubrir deficiencias de la fabricación y de funcionamiento. Las leyendas “garantizado”, “garantía” o cualquier otro equivalente, solo podrán emplearse cuando indiquen claramente en qué consiste tal garantía, así como las condiciones, forma, plazo, y lugar en el que el consumidor pueda hacerla efectiva. Toda garantía deberá*

individualizar a la persona natural o jurídica que la otorga, así como los establecimientos y condiciones en que operará.” (pág. 6)

- *“Art. 22.- Reparación Defectuosa. - Cuando un bien objeto de reparación presente defectos relacionados con el servicio realizado e imputables al prestador del mismo, el consumidor tendrá derecho, dentro de los 90 días contados a partir de la recepción del bien, a que se le repare sin costo adicional o se reponga el bien en un plazo no superior a 30 días, sin perjuicio a la indemnización que corresponda. Si se hubiere otorgado garantía por un plazo mayor, se estará a este último.” (pág. 9)*
- *“Art. 24.- Repuestos. – En los contratos de prestación de servicios cuyo objeto sea la reparación de cualquier tipo de bien, se entenderá implícita la obligación de cargo del prestador del servicio, de emplear en tal reparación, componentes o repuestos nuevos y adecuados al bien de que se trate, a excepción de que las partes convengan expresamente lo contrario. El incumplimiento de esta obligación dará lugar, a demás de las sanciones e indemnizaciones que corresponda, a que se obligue al prestador del servicio a sustituir, sin cargo adicional alguno, los componentes o repuestos de que se trate.” (pág. 9)*
- *“Art. 25.- Servicio Técnico. – Los productores, fabricantes, importadores, distribuidores y comerciantes de bienes deberán asegurar el suministro permanente de componentes, repuestos y servicio técnico, durante el lapso en el que sean producidos, fabricados, ensamblados, importados o distribuidos y posteriormente, durante un período razonable de tiempo en función de la vida útil de los bienes en cuestión, lo cual será determinado de conformidad con las normas técnicas del Instituto Ecuatoriano de Normarización –INEN-.” (pág. 9)*
- *“Art. 31.- Prescripción de las Acciones. – Las acciones civiles que contempla esta Ley prescribirán en el plazo de 12 meses contados a partir de la fecha en que se ha recibido el bien o terminado de prestar el servicio. Si se hubiese otorgado garantía por un plazo mayor se estará a este, para efectos de prescripción.” (pág. 10)*

2.4. Repuestos y accesorios en el servicio de garantía en el sector Post – Venta

Los repuestos son parte fundamental para el vehículo. Para mantener la calidad del vehículo es importante utilizar repuestos de calidad en cada uno de los aspectos automotrices.

Según Jorge Molina (2017), los repuestos automotrices destinados a las casas comerciales, distribuidoras o talleres autorizados provienen tanto de fábricas extranjeras como de fábricas nacionales y el período de garantía de los mismo varía según las políticas de cada marca. (pág. 7)

“Las ventas de accesorios automotrices ascienden a cifras de decenas de miles de millones de dólares, pero solo el 5% de los compradores de autos personaliza sus vehículos en la misma concesionaria donde los adquirieron. Además, alrededor del 50% de los propietarios de vehículos nuevos manifiesta su intención de personalizarlos con accesorios por un valor promedio de unos 1,150 dólares en los dos años posteriores a su compra. Y la cifra aumenta cuando se trata de dueños de camionetas.” (Delgado, 2019)

2.4.1. Ventajas de utilizar repuestos nuevos.

Tamara Zúñiga (2018) afirma que, las ventajas de utilizar repuestos nuevos en taller automotriz son:

- Certeza de calidad.
 - Única manera de asegurar la calidad de los mismos.
 - Óptimo desempeño del automóvil.
 - Garantía de fabricación y origen.

- Garantía de compra.
 - Repuestos usados no poseen garantías.
 - Menor riesgo para desempeño del motor.

- Mayor durabilidad.
 - Mejor inversión.
 - Calidad y perfecta homologación por parte de la marca.
 - 100% de vida útil.

- Óptimo funcionamiento.
 - Estándares de marca.

2.5. Asociación de Empresas Automotrices del Ecuador (AEADE)

La AEADE (2022) asegura que:

- Es una agrupación de empresas automotrices, destinada a agrupar un sector fundamental en el desarrollo y crecimiento de la economía del país. Así mismo, se encarga de velar el interés de los asociados, haciendo prevalecer las normas legales, el diálogo y la innovación constante del sector automotriz.
- El trabajo que realizan conjuntamente con sus afiliados, lo realizan con el fin de encontrar la sostenibilidad de las empresas, mediante los esfuerzos en pro del desarrollo y la mejora del sector automotriz.

La industria del automóvil en todo el mundo ha experimentado un período de crecimiento y rentabilidad relativamente fuerte, y las ventas anuales han alcanzado los niveles previos a la recesión en algunas regiones. (Parrales, 2015, pág. 7)

El ingreso de nuevas y mejores tecnologías automotrices es promovida por la AEADE, ya que estas aumentan las ofertas de los servicios y productos para satisfacer las necesidades de movilización de la sociedad.

Los objetivos que pretende alcanzar año tras año la AEADE (2022) son:

- Impulsar la apertura comercial del país y del sector automotor, permitiendo así reducción de las barreras del comercio y el crecimiento de inversiones para el sector.
- Fortalecer el posicionamiento que posee, siendo un referente de información técnica del sector automotor en el país.
- Incrementar la presencia automotriz ante la sociedad y el mercado.
- Impulsar la formación continua, mediante capacitaciones y certificaciones otorgadas por las empresas afiliadas.
- Mantener y mejorar el estándar de calidad de las ferias y eventos para dinamizar el mercado automotor.
- Impulsar el fortalecimiento de los temas tecnológicos, procesos, servicios, comunicaciones, contables y afines.

2.5.1. Servicios que ofrece la AEADE

La AEADE (2022) otorga los siguientes servicios:

- Asesoría a las empresas del sector automotor del país.
- Capacitaciones especializadas en el sector automotor.
- Foros.
- Conversatorios.
- Ferias y exposiciones automotrices.
- Reportes estadísticos para toma de decisiones.
- Informe macroeconómico.
- Informe gerencial.

2.5.2. Listado de concesionarios asociados a la AEADE

La AEADE (2022), cuenta con aproximadamente más de 100 empresas y distribuidores asociados, por lo cual solo se enlistará los principales concesionarios que se encuentran en análisis para la investigación.

Como los principales concesionarios tenemos:

- CASABACA (TOYOTA)
- AUTOMOTORES CONTINENTAL (CHEVROLET)
- QUITO MOTORS (FORD)
- NEOHYUNDAI
- KIA MOTORS
- AUTO SIERRA (VOLKSWAGEN)

2.6. Políticas de garantía

En el sector automotriz, se conoce como las normas de cumplimiento que la institución o empresa establece con el fin de garantizar la calidad de sus servicios o productos bajo sus recomendaciones o las del fabricante. Por otro lado, también estipula los motivos o sucesos por los cuales su garantía de servicio expira o finaliza.

Para la obtención de información para el avance de la investigación, se realizará el análisis de los contenidos de los manuales de garantía y registros de mantenimiento de las 6 marcas o concesionarios principales afiliados a la AEDE:

- CASABACA S.A. (TOYOTA)
- AUTOMOTORES CONTINENTAL (CHEVROLET)
- QUITO MOTORS (FORD)
- NEOHYUNDAI

- KIA MOTORS
- AUTO SIERRA (VOLKSWAGEN)

Jorge Molina (2017) menciona que, los manuales de garantía y certificados, son de uso exclusivo por parte de los concesionarios, ya que son la representación en el país de la marca a la que pertenecen, y en el caso de que exista algún tipo de garantía por falla o daño, ellos son los encargados de la valoración, recepción del vehículo y dar solución inmediata al problema, ya sea reparación o reposición de repuestos. De esta manera la marca se asegura de que los repuestos empleados sean originales. (pág. 46)

2.6.1. Garantías de Casabaca S.A. (Toyota)

En el país, una de las empresas a cargo de la marca TOYOTA es CASABACA S.A., entidad que tiene adjudicada la disposición de ventas, garantías, distribución de repuestos originales como también la certificación de mano de obra para los talleres de servicio.

La siguiente tabla es la cobertura básica de garantía por parte de la marca, en donde busca respaldar la gestión de servicio que ofrece el concesionario (mano de obra, repuestos, servicios extra), al igual que el producto final adquirido por el cliente.

Tabla 3. Garantías Casabaca S.A.

CONCESIONARIO TOYOTA		
Período de Garantía del Vehículo	5 años o 100,000 Km de garantía	
SERVICIOS/RESPUESTOS	TIEMPO/KILOMETRAJE DE GARANTIA	ESPECIFICACIONES
Batería	12 meses	Garantía del 100% por el fabricante

	Mayor a 12 meses, pero antes de 25 meses	Garantía del 50% por el fabricante
Neumáticos	2,000 Km	Cubierta por el fabricante
Radios y parlantes	12 meses o 20,000 Km	Otorgada por el fabricante
Pintura original	12 meses o 20,000 Km	No cubre en baldes y pisos de camionetas, furgonetas o camiones
Repuestos legítimos Toyota	1 año o 20,000 Km	Adquisición e instalación en concesionario autorizados TOYOTA
Servicios de mantenimiento	1,000 Km	Condiciones normales de uso y manejo
Reparaciones mecánicas (motores, cajas, diferenciales, etc.)	5,000 Km	Condiciones normales de uso y manejo
Componentes del sistema híbrido	8 años o 160,000 Km	Desde que el vehículo es adquirido por el usuario final
		Cobertura de: batería híbrida, inversor y transeje híbrido

(Manual de garantía Toyota del Ecuador., 2020)

La responsabilidad de Casabaca S.A. (2020), es garantizar que las reparaciones y/o reemplazo de repuestos y/o accesorios, fueron realizados por técnicos especializados y con componentes de calidad. En las reparaciones realizadas por garantía, no tendrá recargo alguno en la mano de obra y repuestos utilizados. Sin embargo, los repuestos una vez reemplazados pasarán a ser parte del concesionario.

La cobertura de garantía especificada en la tabla anterior, tendrá lugar en iguales condiciones, forma y alcance en todos los modelos comercializados, vendidos y distribuidos por TOYOTA en el país.

Según el Ingeniero Oscar Cadena, Jefe de Garantías de Casabaca S.A. (2022):

- Los períodos de garantía establecidos por la marca, la calidad de repuestos y la capacitación técnica, el porcentaje de garantías anuales equivale a un 3% - 3.5%. Esta información es manejada a través de sistemas digitales, que empiezan a almacenar los datos desde el momento en el cual el vehículo ingresa por primera vez al taller de servicio.
- Las políticas de garantía tienen por nombre “Toyota 100 mil”, que tiene un lapso de 5 años o 100.000 Km. Sin embargo, Toyota ofrece una extensión de este período a sus clientes, la cual puede llegar a ser de 7 años o 140.000 Km con un costo adicional. Este período de garantía no cubre las importaciones grises, es decir, los autos que son importados por el cliente. La marca decidió esa política, puesto que las condiciones geográficas, demográficas, etc., del país son diferentes, y los vehículos que se venden en el país son bajo pruebas de mercado.
- Cuando los porcentajes de garantía empiezan a elevarse, se realiza un reporte al fabricante. Por otra parte, la marca posee el “Fail Technical Report”, que es un reporte técnico de campo que se lo realiza cuando existen fallas de seguridad, daños repetitivos o algún suceso que ponga en duda o riesgo el prestigio de la marca.
- La mayoría de los procesos de garantías son a causa de la mano de obra del concesionario y para la solución de las mismas se realizan capacitaciones constantes a los técnicos de la marca.

2.6.1.1. Responsabilidades del propietario

Casabaca S.A. 2020, afirma que:

- En caso de la pérdida del libro de garantía el cliente tiene la obligación de acercarse a una casa comercial de la marca o taller autorizado, dependiendo del caso, y obtener un duplicado del mismo.
- Leer el manual del propietario para tener conocimiento pleno del uso y cuidado correcto del vehículo.
- Debe guardar los registros de mantenimiento en caso de que sea necesaria la verificación de los mantenimientos realizados.

Tarjeta de registro de garantía

Identificación de vehículo _____
Modelo _____
Número de Chasis _____
Fecha de entrega Día _____ Mes _____ Año _____
Nombre del propietario _____
Dirección _____
Teléfono _____ Ciudad _____

Entiendo y me comprometo a hacer las revisiones correspondientes al mantenimiento periódico del vehículo, descritas en el Manual del Propietario y en este folleto, so pena de perder la garantía.

El conjunto de medidores combinados fue reemplazado el: Día _____ Mes _____ Año _____ A los _____ kms Firma Propietario _____	El conjunto de medidores combinados fue reemplazado el: Día _____ Mes _____ Año _____ A los _____ kms Firma Propietario _____
--	--

Firma Propietario

Firma del Gerente de Ventas

Figura 1. Tarjeta de registro de garantía Toyota
Manual de garantía Toyota del Ecuador, 2020

2.6.1.2. Lo que no cubre la garantía

Casabaca S.A. (2020) afirma que, lo que se detalla a continuación se excluye en la cobertura de garantía.

- ❖ Factores externos fuera del control del fabricante
 - Reparaciones o ajustes requeridos por el mal uso del vehículo (sobrecargas, abuso de velocidad, negligencia, etc.) o uso de accesorios que no hayan sido instalados por un taller autorizado Toyota.
 - Daños en la pintura o corrosión, generados por golpes, piedras o agentes externos (ceniza volcánica, lluvia ácida, etc.)
 - Daños de cualquier naturaleza en el vehículo ocasionadas por actos guerrilleros, manifestaciones, etc.

- ❖ Uso de talleres no autorizados o uso equivocado de combustibles, lubricantes, aceite o repuestos no originales.
 - Reparaciones, mantenimientos o ajustes realizados en talleres no autorizados por TOYOTA DEL ECUADOR.
 - Uso de aceites, lubricantes u otros fluidos en el vehículo que no sean los recomendados en el manual del propietario.

❖ Mantenimiento por servicio normal.

- No cubre costos de materiales ni mano de obra en mantenimientos periódicos y reparaciones por uso del vehículo (ABC de frenos, ABC de motor, lubricación, limpieza, etc.).

❖ Vibraciones, sonidos y deterioros.

- Desgaste y/o deterioro de las partes, debido al uso normal o por uso indebido del vehículo.

❖ Alteraciones.

- Manipulación o alteración en el odómetro.

❖ Gastos.

- Lucro cesante por pérdida de tiempo, préstamo, renta o alquiler de vehículos, o pérdidas económicas.

❖ Vidrios y parabrisas.

- No cubre ningún tipo de daño o rotura, luego de haber sido entregado el vehículo al propietario.

❖ Sistema eléctrico y electrónico.

- Daños ocasionados por manipulación, factores externos o instalación de accesorios que no sean instalados por talleres autorizados Toyota.

2.6.1.3. Cláusulas de garantía

Casabaca S.A. afirma que sus cláusulas de garantía aplican cuando:

- ❖ El vehículo que presente fallas o daños, y cuyo odómetro sea alterado, cambiado o desconectado de forma tal que su kilometraje no pueda ser leído con exactitud.
- ❖ No acudir a los mantenimientos especificados en el manual de usuario en los talleres automotrices autorizados por Toyota Ecuador.
- ❖ Usar repuestos no legítimos Toyota.
- ❖ Mal uso del vehículo.
- ❖ Luego de un accidente automáticamente el vehículo pierde las garantías otorgadas por Toyota.
- ❖ Instalación de accesorios no legítimos o mal instalados.
- ❖ Uso de fluidos y lubricantes no recomendados por el manual de usuario.
- ❖ Vehículos destinados a cualquier tipo de competencia, rallys, carreras de cualquier índole, etc.
- ❖ Reemplazo de piezas originales por piezas de origen distintas al especificado por el fabricante.

2.6.2. Garantías de NEOHYUNDAI

NEOHYUNDAI (2020), es uno de los representantes de la marca Hyundai en el país. Es una entidad que se encarga de las ventas de modelos de vehículos, garantías, distribución de repuestos originales y, además de la certificación de mano de obra.

La siguiente tabla es la cobertura de garantías por parte de la marca, en donde busca respaldar la gestión de servicio que ofrece el concesionario.

Tabla 4 Garantías HYUNDAI

CONCESIONARIO HYUNDAI		
Período de Garantía del Vehículo	10 años o 160,000 Km de garantía	
Primer Período de Garantía del Vehículo	48 meses u 80,000 Km	36 meses o 60,000 Km por Hyundai Motor Company
		1 año o 20,000 Km por Distribuidor Local NEOHYUNDAI S.A.
SERVICIOS/RESPUESTOS	TIEMPO/KILOMETRAJE DE GARANTIA	ESPECIFICACIONES
Batería	24 meses o 40,000 Km	Desde fecha de compra del vehículo
Aire acondicionado	12 meses sin límite de kilometraje	Recarga de refrigerante de a/c
	12 meses o 20,000 Km	Compra de Kit después de compra del vehículo
	48 meses u 80,000 Km	Realizar compra del Kit conjuntamente con el vehículo

Pintura	5 años o 100,000 Km	Desde fecha de compra del vehículo
		Debe ser realizado en taller autorizado
Llantas	Garantía por su respectivo fabricante	
Componentes Híbridos	10 años o 160,000 Km	
Partes y accesorios genuinos Hyundai	1 año o 20,000 Km	Debe ser suministrado por distribuidor Hyundai autorizado e instalado en concesionario Hyundai.

(NEOHYUNDAI, 2020)

El Sr. Fabián Vaca, Gerente de Postventa de Hyundai (2022), afirma que:

- El manejo de las garantías en Hyundai, se lo realiza mediante un sistema digital HMC (Hyundai Motor Company) a nivel mundial, lo que ha generado que el nivel de garantías presentes en el mercado sea de un 6% en el año.
- En la página HMC se lleva el historial del vehículo, es decir, la información del cliente y las fallas por las que ingresa al taller.
- El control de calidad de Hyundai es muy estricto, lo que les ha llevado a tener menos del 1% en reprocesos por mes.
- Por la pandemia ocasionada por el Covid 19, Hyundai lanzó una campaña que pretende que los usuarios que por a o b circunstancia hayan realizado mantenimientos fuera del concesionario antes de los 30.000 Km, puedan retomar su período de garantía a través de un contrato, con el fin de aumentar ganancias en los servicios prestados por el taller.

- Los modelos híbridos de Hyundai son elaborados a nivel del mar, es por ello que realizan un sobre esfuerzo en Quito, ya que se encuentran a 2850 m.s.n.m. según Topographic (2019), perdiendo así un 30% de eficiencia. Es por esto que Hyundai sacó campañas que pretenden colocar repuestos mejorados para poder solventar estas situaciones.

2.6.2.1. Responsabilidades del propietario

Hyundai (2020), asegura que las responsabilidades del propietario son:

- Uso adecuado, mantenimiento y cuidados del vehículo según indique el manual de Hyundai.
- Conservar los registros de los servicios de mantenimiento otorgados por los talleres autorizados.
- Realizar los servicios de mantenimiento en los talleres autorizados por Hyundai para que pueda recibir el servicio de garantía.
- Al momento de recibir vehículo nuevo, debe revisar que todo se encuentre en perfecto estado (tapicería, pintura, etc.).

2.6.2.2. Lo que no cubre la garantía

Hyundai (2020), estipula en su manual que la garantía no cubre lo siguiente:

- ❖ Servicios normales de mantenimiento.
 - Chequeos, balanceo y rotación de neumáticos, aceite de motor, fluidos, aceite de transmisión, etc.

- ❖ Deterioro o desgaste normal de cualquier elemento.
 - Sistema de frenos (pastillas/zapatillas de frenos), disco de embrague, filtros, reparaciones de latonería y pintura, etc.

- ❖ Daños o fallas como resultado de:
 - Incumplimiento de servicios especificados en el manual de propietario o manual de garantía.

2.6.2.3. Cláusulas de garantía

Hyundai (2020), considera como cláusulas de garantía lo siguiente:

- Mal uso del vehículo (sobrecarga), accidente, robo, etc.
- Uso de combustibles, fluidos y/o lubricantes inadecuados.
- Uso de repuestos que NO son genuinos de Hyundai.

2.6.3. Garantías de Automotores Continental (Chevrolet)

La cobertura de garantía que se detalla a continuación pretende conseguir la satisfacción total del cliente, prestando un servicio de calidad hacia ellos.

Tabla 5 Garantías Chevrolet

CONCESIONARIO CHEVROLET		
SERVICIOS/RESPUESTOS	TIEMPO/KILOMETRAJE DE GARANTIA	ESPECIFICACIONES
Período de Garantía del Vehículo	2 años o 50,000 Km	Cobertura legal
	7 años o 150,000 Km	Extensión de garantía por beneficio comercial
Batería	1 año o 20,000 Km	Desde fecha de compra del vehículo
Cobertura básica (corrosión)	2 años o 50,000 Km	
Apariencia general y pintura	1 año o 20,000 Km	
Sistema de escape	1 año o 20,000 Km	No incluye sensores ni catalizadores
Llantas	5,000 Km	En ciertos modelos la garantía es cubierta por el fabricante de los neumáticos.
Sistemas de seguridad y asistencia de conducción	2 años o 50,000 Km	
Sistema CHEVYSTAR	2 años o 50,000 Km	
Repuestos y/o accesorios genuinos Chevrolet	1 año o 10,000 Km	Adquisición por parte del cliente e instalación en concesionario Chevrolet.
Nota: Aplica para cualquier concesionario a nivel nacional.		

(Certificado de garantía Chevrolet, 2021)

El señor Roberto Toapanta, Jefe de taller de Automotores Continental (2022), asegura que:

- El concesionario recibe aproximadamente el 20% de garantías al año de donde la mayoría de fallas de los vehículos vienen de fábrica.

- El porcentaje de reprocesos es muy bajo, alrededor del 5% al año.
- El control de calidad de la marca es estricto.
- Cuando existen 3 o 4 fallas similares en mismos modelos de vehículos, se realiza un reporte en el programa Centinela que posee Chevrolet, para que General Motors, encargado de la marca en el país solucione estos incidentes.
- Cuando ingresan vehículos por temas de garantía al taller de servicio, le dan prioridad de trabajo, para mantener en cierto punto el prestigio de la marca.

2.6.3.1. Responsabilidades del cliente

Chevrolet (2021), afirma que:

- El cliente tiene la obligación de cumplir con las instrucciones proporcionadas por GENERAL MOTORS DEL ECUADOR S.A.
- Manejo, seguridad y correcto mantenimiento del vehículo sujeto al plan de mantenimiento y a la tolerancia máxima permisible de 1 mes o 1.000 km para cada visita, que constan en el manual del propietario o en este certificado.
- Debe realizar todos los mantenimientos periódicos en cualquier Concesionario Autorizado Chevrolet. Todos los costos en estos procesos y/o atenciones serán responsabilidad del cliente.
- Llevar registro de los mantenimientos realizados en su vehículo en los talleres automotrices autorizados por la marca.
- Estudiar el manual de su vehículo con el fin de conocer el uso correcto y mantenimiento del mismo.

- Acudir inmediatamente a un concesionario Autorizado Chevrolet ante la iluminación de cualquier sistema de advertencia / luces testigo.

CUPÓN DE ENTREGA (CLIENTE)			
FECHA	DÍA	MES	AÑO
NÚMERO DE CHASIS (VIN)		MODELO DEL VEHÍCULO	
CONCESIONARIO			
NOMBRE DEL NUEVO PROPIETARIO	NOMBRE DE LA EMPRESA (SI APLICA)	EN EL CASO DE EMPRESA, PERSONA DE CONTACTO	
CÉDULA DE CIUDADANÍA	TELÉFONO CELULAR	TELÉFONO FIJO	
DIRECCIÓN	CIUDAD	E-MAIL	
Yo, (Nombre del cliente-propietario)			confirmando que:
<input type="checkbox"/> (Si) Recibí la explicación por parte del vendedor sobre las condiciones descritas en este certificado. <input type="checkbox"/> (Si) Confirmando que he leído este certificado de garantía y que comprendo claramente mis responsabilidades como cliente para poder tener vigente la garantía de mi vehículo Chevrolet. <input type="checkbox"/> (Si) Entiendo que debo exigir la firma y sello del Concesionario, en este certificado, en cada mantenimiento que realice a mi vehículo. <input type="checkbox"/> (Si) Recibí el manual del propietario de mi vehículo y es de mi conocimiento que debo estudiarlo para el uso correcto del vehículo.			
En consecuencia, acepto libre y voluntariamente todos y cada uno de los términos y condiciones por lo que me obligo a cumplirlos.			
FIRMA Y SELLO DEL CONCESIONARIO		FIRMA DEL CLIENTE	FECHA

Figura 2 Certificado entrega al cliente
 Certificado de garantía Chevrolet, 2021.

2.6.3.2. Lo que no cubre la garantía

Chevrolet (2021) estipula que esta parte de la garantía no es aplicable y no cubre al vehículo si la causa del daño o defecto proviene de las siguientes influencias:

❖ Carrocería, conversiones y equipos.

- Modificación, alteración, manipulación, etc., del vehículo fuera de los estándares de fabricación.
- Desconexión de componentes, instalación o reparación de accesorios, equipos, piezas, sustitución de partes y/o accesorios no genuinos de Chevrolet.

❖ Daños debido a accidente, mal uso o alteración.

- Colisión, choques, incendios, robo, vandalismo, explosión, terrorismo, siniestro en general.
- Sobre manejo en curvas, sobrecarga, participación en carreras clandestinas.
- El servicio otorgado por parte de un taller no autorizado por Chevrolet.
- Si el cliente no acude de manera inmediata al taller de servicio autorizado por Chevrolet cuando luces de testigo se encienden.
- Alteración o modificación de carrocería, motor, tren motriz, chasis y partes que no hayan sido hechas por plantas de ensamblaje autorizadas por General Motors del Ecuador S.A.
- Números de identificación del vehículo alterados.
- Daños en sistema electrónico o eléctrico por manipulación o intervención no autorizada por General Motors del Ecuador S.A.
- Odómetro alterado.

❖ Daño o corrosión debido al medio ambiente, tratamientos químicos u otros productos.

- Influencias físicas, mecánicas o químicas, residuos industriales, cenizas, relámpagos, etc.

❖ Gastos extras.

- Pérdida de uso del vehículo.
- Remolque del vehículo.
- Traslados.
- Trámites.

2.6.3.3. Cláusulas de garantía

Las cláusulas de garantía que menciona Chevrolet (2021) son:

- Sobrepasarse de tolerancia máxima permisible de mantenimiento (1 mes o 1.000Km).
- Omisión o inasistencia de mantenimientos en el Concesionario.
- Uso de repuestos alternos.
- Asistir a concesionario no autorizado por Chevrolet.

2.6.4. KIA MOTORS

En los vehículos KIA se han implementado técnicas más avanzadas de ingeniería de diseño con el fin de agradar al consumidor.

KIA MOTORS (2019), garantiza la atención a las necesidades de servicio, utilizando piezas y repuestos importados a través de sus servicios autorizados.

A continuación, se detallan los servicios de garantía:

Tabla 6 Garantías de KIA

CONCESIONARIO KIA		
Período de Garantía del Vehículo		10 años o 160,000 Km de garantía
SERVICIOS/RESPUESTOS	TIEMPO/KILOMETRAJE DE GARANTIA	ESPECIFICACIONES
Motor y transmission	10 años o 160,000 Km	
Pintura	10 años o 160,000 Km	
Contra la corrosión	10 años o 160,000 Km	
Batería alta tensión	10 años o 160,000 Km	Vehículos eléctricos e híbridos
Repuestos y Reparaciones	1 año o 20,000 Km	
Batería 12V	1 año o 20,000 Km	
Carga de A/C	1 año o 20,000 Km	
Alineación y balanceo	1 mes o 1,200 Km	
Sistema de Audio	2 años o 50,000 Km	
Neumáticos	Garantía por fábrica representante en el país	

(Manual de garantía y mantenimiento KIA, 2019)

El manual de garantía permite tener la atención necesaria por parte del cliente en cualquier servicio autorizado de la marca en el país.

2.6.4.1. Responsabilidades del propietario

Kia motors (2019) afirma que el propietario del vehículo debe:

- Recibir las inspecciones periódicas de mantenimiento y repuestos provistos por el importador.
- Mantener el registro firmado y sellado de los servicios realizados en los talleres autorizados por KIA.
- Revisar periódicamente los niveles de aceite y fluidos del vehículo, inspección visual de la batería, presión de neumáticos, etc.

Estimado Cliente:

Le damos la más cordial bienvenida a la familia KIA, le solicitamos complete sus datos en este formulario para atenderlo cada día mejor. A su vez le indicamos que los datos proporcionados por usted formaran parte de la base de AEKIA S.A. y su Red Autorizada, con el fin de mantenerlo informado de nuestros productos y servicios, así como actualizar periódicamente sus requerimientos para con la marca. Al formar parte de la familia KIA, estamos complacidos de informarle que usted podrá hacer uso de la línea 1700 KIA KIA, con una sola llamada podrá reservar una cita, obtener información de productos y repuestos, información de Concesionarios, Colisiones, Asistencia KIA, etc.

TARJETA DE REGISTRO Y FORMULARIO DE ENTREGA

VEHÍCULO		DATOS DEL PROPIETARIO	
Chasis	<input type="text"/>	NOMBRE	<input type="text"/>
Modelo	<input type="text"/>	RUC O C.C.	<input type="text"/>
N Motor	<input type="text"/>	CIUDAD	<input type="text"/>
Color	<input type="text"/>	TELEFONO	<input type="text"/>
			<input type="checkbox"/> Celular <input type="checkbox"/> Convencional

Fecha de facturación /Garantía

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
dia	mes	año

Favor verificar que esta fecha coincida con la fecha de su factura/entrega.

Si es empresa, por favor indicar **NOMBRE DEL CONTACTO**

EL CLIENTE DECLARA QUE:

- El vendedor me ha explicado y demostrado lo descrito en este documento.
- He recibido el Manual del Propietario y la Póliza de Garantía.
- He recibido el vehículo a entera satisfacción.
- He leído el detalle de pérdida de garantía (anexo 1.3 descrito).
- He leído el uso y servicio que presta la línea 1700 KIA KIA y asistencia KIA

FIRMA DEL PROPIETARIO

ASISTENCIA KIA

Para completar su garantía le otorgamos completamente gratis una cobertura anual de Asistencia durante 1 año, llamando al 1700-542542, o al número 02 3935655 le otorgamos ASISTENCIA en los siguientes casos.

1. **Servicio de Remolque o Traslado de su vehículo en Caso de Avería o Accidente hasta el Concesionario KIA más Cercano:** Sin límites de eventos, máximo de US\$200.00 por evento.

2. **Servicio de Auxilio Vial:** En caso de que su vehículo necesite de una cambio de llanta por el repuesto proporcionado por el afiliado (en caso de pinchadura), suministro de combustible hasta dos (2) galones (el costo del combustible correrá por cuenta del afiliado), o la necesidad de paso de corriente, ASISTENCIA KIA gestionará y cubrirá el costo del envío de una persona que se encargue de solucionar el inconveniente respectivo, de tal forma que el vehículo en relación con el cual se solicita el servicio pueda movilizarse por sus propios medios. Este servicio se brindará en las ciudades principales donde haya red de proveedores. Este servicio se prestará hasta un monto máximo de US\$100 por evento y un máximo de tres eventos por año.

3. **Servicio de Conexión con Talleres Automotrices KIA a nivel nacional:** ASISTENCIA KIA le brindará información actualizada sobre los talleres de servicio automotriz KIA cercanos al lugar del accidente automovilístico o avería mecánica.

ASISTENCIA KIA proporcionará este servicio únicamente en las principales ciudades o capitales de cada provincia, estos servicios serán pagados directamente por el afiliado con su propio recurso.

Figura 3 Tarjeta de registro y formulario de entrega.
Manual de garantía y mantenimiento KIA, 2019.

4. Traslado Médico Terrestre a Consecuencia de un Accidente Automovilístico: En caso que el afiliado lo requiera, ASISTENCIA KIA gestionará y cubrirá el servicio de traslado en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita, en caso de no existir, ASISTENCIA KIA coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad. Este servicio se prestará sin límite de monto por evento y sin límite de eventos al año.

5. Cobertura en Caso de Viaje:

Cuando el vehículo se encuentre a una distancia de veinticinco kilómetros o más de su lugar de residencia permanente (se excluye galápagos).

ASISTENCIA KIA cubrirá con los siguientes gastos:

a) Cuando la reparación del vehículo afiliado no pueda ser efectuada en el mismo día de su inmovilización y requiera de un tiempo mayor de 24 horas, según el criterio del responsable del taller Kia y previa aprobación de dicho criterio por el equipo técnico de Asistencia Kia, pagará únicamente la estancia en un hotel adscrito a la red de prestadores de asistencia hasta un monto máximo de US\$50.00 por noche, máximo una noche, máximo 5 ocupantes por evento y sin límite de eventos al año.

b) El desplazamiento de los afiliados en el medio de transporte que la compañía de asistencia considere más idóneo, hasta su residencia permanente en el Ecuador o bien al destino del viaje, siempre y cuando la reparación del vehículo no pueda ser efectuada en las cuarenta y ocho horas (48 horas) siguientes a la inmovilización, según criterio del responsable del taller elegido y previa aprobación de dicho criterio por el equipo técnico de ASISTENCIA KIA, este servicio se brindará hasta un L.U.C. máximo de \$250.00 por evento, máximo 5 ocupantes por evento y sin límite de eventos en el año. El excedente por evento, deberá ser pagado por parte del afiliado con sus propios recursos.

6. Depósito y Custodia del Vehículo Afiliado Accidentado y/o Recuperado:

En caso que por accidente automovilístico o robo total y posterior localización del vehículo afiliado sea necesario su resguardo, ASISTENCIA KIA gestionará y asumirá los costos de depósito y custodia, el mismo se otorgará cuando el vehículo afiliado haya sido liberado y devuelto por parte de las autoridades correspondientes al afiliado titular. Este servicio se prestará hasta un monto máximo de \$50 por evento y sin límite de eventos al año.

7. Traslado del Afiliado para la Recuperación del Vehículo:

En caso de robo total del vehículo afiliado y éste se encuentre posteriormente o que el vehículo afiliado haya sufrido una inmovilización, ASISTENCIA KIA gestionará y cubrirá el traslado del afiliado vía terrestre en clase económica, hasta el lugar donde se encuentre el vehículo afiliado, a efecto de que el afiliado realice los trámites necesarios para recuperación del mismo. Este servicio se prestará hasta un monto máximo de \$100 por evento y sin límite de eventos al año.

8. Conductor Profesional:

En caso que el afiliado sufriera durante el viaje dentro del territorio nacional, algún accidente automovilístico, o se encuentre incapacitado o por muerte o enfermedad que no le permitiera conducir el vehículo afiliado a su lugar de residencia y este viajara solo o ninguno de los acompañantes esté habilitado para conducir el vehículo, ASISTENCIA KIA gestionará y cubrirá el costo de un chofer profesional para conducir en compañía del afiliado su vehículo hasta la residencia permanente del afiliado. Sin límite de monto y sin límite de eventos al año.

9. Transmisión de Mensajes Urgentes:

ASISTENCIA KIA se encargará de transmitir a petición de afiliado los mensajes urgentes que le soliciten derivados de una situación de emergencia. Sin límite de monto por evento y sin límite de eventos al año.

10. Asistencia Legal:

En caso de que el afiliado lo requiera, ASISTENCIA KIA brindará al afiliado, previa solicitud de éste, los servicios de asistencia legal, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en el presente documento y por hechos derivados de los servicios especificados en el mismo.

Los costos, multas, tasas, etc. en los que se incurra ante las autoridades competentes serán cubiertos por el afiliado con sus propios recursos.

- a) Asistencia legal telefónica en caso de robo parcial y/o total del vehículo afiliado.
- b) Asistencia legal telefónica en caso de accidente automovilístico
- c) Asistencia legal telefónica en caso de infracción o contravención de tránsito
- d) Consultoría legal telefónica en temas civiles, penales y familiares.

Sin límite de monto por evento y sin límite de eventos al año.

Figura 4 Tarjeta de registro y formulario de entrega.
Manual de garantía y mantenimiento KIA, 2019.

2.6.4.2. Lo que no cubre la garantía

Kia motors (2019) está exento de cubrir lo siguiente:

- ❖ Alquiler de vehículos, alojamiento, etc.

- ❖ Daño provocado por terceros o de carácter natural.
 - Sismos, temporales, etc.

- ❖ Deterioro o desgaste normal.
 - Pintura.
 - Tapicería.
 - Ruidos.

- ❖ Repuesto o servicio de mantenimiento.
 - Filtros, disco de embrague, zapatas y pastillas de freno, bandas, alineación y balanceo, etc.

- ❖ Combustible de mala calidad.
 - Con plomo o diferente al estipulado en el manual de garantías de la marca.

2.6.4.3. Cláusulas de garantía

Kia motors (2019) afirma que las cláusulas de las garantías rigen cuando los propietarios:

- Acuden a talleres no autorizados por la marca.
- Alteran números de identificación del vehículo o kilometraje.
- Usan de repuestos alternos.
- Usan el vehículo para fines no diseñados (carreras callejeras o competencias deportivas).

2.6.5. QUITO MOTORS (FORD)

Ford Motor Company ha incorporado las técnicas más avanzadas de ingeniería y tecnología al diseñar, fabricar y ensamblar cada uno de los componentes de su vehículo, con el propósito de entregarle un vehículo de calidad, con lo mejor de seguridad y confort.

A continuación, se detalla las garantías que ofrece la marca:

Tabla 7 Garantías FORD.

CONCESIONARIO FORD		
SERVICIOS/RESPUESTOS	TIEMPO/KILOMETRAJE DE GARANTIA	ESPECIFICACIONES
Período de Garantía del Vehículo	3 años o 100,000 Km de garantía	
Amortiguadores	12 meses o 20,000 Km	Garantía únicamente por defectos del material o manufactura
Material de fricción de embrague		

Baterías		
Plumas de limpia parabrisas		
Zapatillas de freno		
Pastillas de freno		
Discos de freno		
Bujías		
Filtros en general		
Correas de mando		
Partes, piezas o componentes reparados	90 días	Si el período de garantía del vehículo vence antes se da este lapso de garantía
Accesorios	1 año o 10,000 Km	Desde que se entrega el vehículo

(Manual de garantía Ford, 2022)

El Ingeniero Edimson Medina, Jefe de Ingeniería de Ford (2022), afirma que:

- El porcentaje de procesos de garantía en el taller de servicio es bajo, alrededor de un 5% anual.
- En los meses cursados de 2022, ha existido una disminución respecto a los reprocesos generados por fallas de mano de obra (de un 3.5% bajo a un 3%).
- El proceso de capacitación del personal de servicio es constante.

2.6.5.1. Responsabilidad del propietario

Según FORD (2022) el propietario debe:

- Poseer los mantenimientos periódicos recomendados en la Guía de Mantenimiento programados FORD.
- Todas las consecuencias indirectas originadas por la detención para reparaciones en garantía no son reembolsables (viáticos, gastos de alojamiento y comunicaciones).

Nº Póliza con Ford:

Quito

10 de Agosto
Av. 10 de Agosto 425 F08 y Av. Galán

Guatemala
Av. de los Comedios entre calles "C" y "D" y Avenida
Justo Fábrega

El Labrador
Av. 10 de Agosto, Lomas y Juan Aldama

San Rafael
Av. General Rumbautu y San Juan de Dios, esquina

Itana
Av. Mariana Suarez 1021/106, La Florida

Sto. Domingo de los Colorados
Av. Dr. Luis G. Torres, 100, Barrio San José, Guayaquil

Latacunga
Paseo General Rumbautu, Lomas al C.C. Matías Plaza

Ambato
Av. Atahualpa y Paez

Babahoyo
Av. Independencia 1200, Ambato y Comercio

Cuenca
Av. España 7-84 y Av. Dr. Ramos Ojeda

Condiciones y Limitaciones de la Garantía

Categorías	Periodo	Costo	Observaciones
Revisión y lubricación aceites, filtros de aceite, antirratón y suspensión	12 meses	20.000	Solo aplica si el defecto es originado por consumo de piezas de desgaste. Solo en los momentos o sistemas en el defecto. Siempre prevaleciendo lo que aparece sobre el otro.
Accesorios opcionales (excepto en el manual)	12 meses	10.000	
Mantenimiento	12 meses	8.000	
Un millón por incidente por año del Seguro del vehículo	12 meses	8.000	
Garantía de fábrica	12 meses	20.000	
Consumibles (filtros, aceite, bujías, frenos, neumáticos y molinos)	No están amparados por la cobertura de la garantía		

RECOMENDACIONES

Para que la garantía mantenga su vigencia el vehículo debe tener los mantenimientos periódicos recomendados en la Guía de Mantenimiento programados FORD.

Todas las consecuencias indirectas originadas por la detención de TU para reparaciones en garantía no son reembolsables. Por ejemplo cabe mencionar: viáticos y gastos de alojamiento y comunicaciones, eventuales pérdidas económicas por actividades o negocios no realizados.

Con su firma el comprador declara que ha recibido el original de esta Póliza de Garantía, que la misma se encuentra libre de préstamos, tachaduras, o daciones, acepta sus términos y condiciones, ratificándose todo el título de Garantía del Vehículo y confirma por conjuntamente con ella ha recibido el "Manual del Propietario" y un "Manual de Garantía de Vehículos Ford".

Firma del comprador
(o su representante autorizado): _____

Firma y sello del concesionario vendedor: _____

Nombre: _____

Cédula de identidad: _____

Cargo: _____

Términos y Condiciones de la Garantía Ford

Modelo	Cilindros y kilometraje	
	Años	Kilómetros
Automóvil S&S Flexipet	3	100.000

Figura 5 Términos y condiciones de la garantía.
Manual de garantía Ford, 2022.

2.6.5.2. Lo que no cubre la garantía

FORD (2022), afirma que no cubre:

❖ Repuestos/accesorios.

- Sobrecarga, exceso de velocidad, maltrato, etc.
- Normales de mantenimiento.

❖ Modificación de piezas.

❖ Piezas o componentes.

- Reparados o cambiados con anterioridad.

❖ Accidentes o daños.

- Raspados, perforaciones, etc., ocasionados por huecos, piedras, etc.

❖ Ruidos.

- Generados por desgaste o desajuste normal de sus componentes.

2.6.5.3. Cláusulas de garantía

Como cláusulas de garantías FORD (2022) estipula:

- No utilizar el vehículo conforme el manual de garantías.
- No realizar los mantenimientos respectivos en talleres autorizados FORD.
- Alteración en el odómetro.
- No instalar accesorios o equipos adicionales, no homologados, que afecten al sistema eléctrico, electrónico, mecánico o que alteren especificaciones de fábrica.

2.6.6. AUTO SIERRA (VOLKSWAGEN)

Las garantías que ofrece la marca son:

Tabla 8 Garantías Volkswagen.

CONCESIONARIO VOLKSWAGEN		
SERVICIOS/RESPUESTOS	TIEMPO/KILOMETRAJE DE GARANTIA	ESPECIFICACIONES
Período de Garantía del Vehículo	3 años o 100,000 Km	Desde que se entrega al cliente final por parte de la fábrica o taller autorizado.
Llantas		Evaluación por el fabricante
Zapatillas/Pastillas de freno	30 días sin límite de kilometraje	Reparaciones en concesionarios autorizados
Filtros		

Bujias		
Bandas		
Focos y fusibles		
Repuestos originales	2 años desde la fecha de instalación	Instalación en concesionario autorizado y pagado por el cliente

(Manual de Garantías Volkswagen, 2019)

El Ingeniero Diego Simbaña, Jefe de taller de Auto Sierra (2022), afirma que:

- En el taller de servicio las garantía por reproceso es alrededor del 4% al año.
- Existe capacitaciones continuas para los técnicos de la marca.
- Cada dos meses viajan expertos en la marca desde Alemania para impartir cursos sobre los nuevos proyectos que están saliendo en la marca y capacitar en los nuevos modelos que llegan al país.
- Los defectos de fábrica en los vehículos han disminuido. Por ejemplo, el caso de Tiguan, un SUV de la marca Volkswagen distribuido por Auto Sierra, a los 20.000 Km comenzaba a presentar fallas en el reservorio del refrigerante del vehículo causando recalentamiento o pérdida del mismo, por lo que la marca comenzó a ofrecer garantías del repuesto hasta que el problema sea solucionado desde la fábrica.

2.6.6.1. Responsabilidades del propietario

Volkswagen (2019) afirma que el propietario debe:

- Mantener registrado cada mantenimiento realizado con firma y sello del concesionario autorizado.

- Cumplir los mantenimientos en tiempo y forma.
- No dejar por tiempos prolongados el vehículo sin encender.
- No modificar el diseño técnico del vehículo.



1.- REGISTRO DE GARANTÍA

NOMBRE DEL CLIENTE

DE CÉDULA

DIRECCIÓN

TELÉFONO

FIRMA DEL CLIENTE

Declaro haber leído del Manual de Garantías, las condiciones, las responsabilidades como cliente, lo que está cubierto como garantía y lo que no está cubierto, las excepciones y los motivos que anulan la garantía.

Figura 6 Registro de garantía Volkswagen.
Manual de garantías Volkswagen, 2019.

2.6.6.2. Lo que no cubre la garantía

Volkswagen (2019) no cubre:

- ❖ Daño por falta de mantenimiento.
 - Daños, fallas o síntomas debido a incumplimiento de mantenimientos.

- ❖ Nivel de líquidos y aceites.
 - Daños, fallas o síntomas debido al bajo nivel

- ❖ Desgaste normal por uso.
 - Pastillas/Zapatillas de freno.
 - Kit de embrague.
 - Bandas.
 - Ruidos y vibraciones.

- ❖ Daños por combustible.
 - Mala calidad (agua, aditivos, etc.)

- ❖ Alineación y balanceo.
 - Dentro de plan de mantenimientos.

2.6.6.3. Cláusulas de garantía

Las cláusulas de garantía de Volkswagen (2019) son:

- No presentar sellos en el manual y las órdenes de servicio o reparaciones originales en un rango de 500 Km aproximadamente de diferencia.
- Alteraciones al odómetro.
- Uso de repuestos no originales.
- Uso de vehículo para fines no diseñados (carreras callejeras, taxi, etc.).
- Acudir a taller no autorizados por Volkswagen.
- No acudir a los mantenimientos.
- Conducir con luz de advertencia encendida en el tablero.

2.7. El contrato de políticas de garantías

Según Jacob Dev (2020), un contrato es un acuerdo entre dos o más personas, una de las cuales acepta ofrecer o realizar una actividad y la otra parte acepta recibir el servicio o beneficios.

“El encargado de elaborar las cláusulas y condiciones del contrato es el contratante. Sin embargo, dichos términos tienen que estar alineados y no ser contrarios a lo que establece la ley.” (Dev, 2020)

En el caso de un automóvil, el vendedor o un concesionario, proporcionará un bien también conocido como vehículo mientras el comprador o cliente entrega el dinero como parte de la transacción.

“Cada parte debe dar consentimiento firmado en el contrato sin ningún tipo de presión. El contrato en general es escrito, pero también existen los contratos orales. Por medio del contrato el deudor contrae una obligación ante un acreedor. Puede tratarse de un dar, de un hacer algo, de un no hacer, o de entregar algo.” (Jurídicos, 2017)

Jacob Dev (2020) afirma que, hay dos variantes del contrato de compraventa, las diferencias entre las partes son; la primera se refiere a si vendemos a emprendedores/empresarios (franquicias/concesionarios), ya sea nuevo o usado, en un contrato de compraventa mercantil, la segunda se refiere a la transacción de compraventa entre dos personas, el contrato es considerado civil por la cantidad de propiedad comprada.

2.7.1. Contrato de índole civil

El Dr. José María Gonzales afirma que los contratos de carácter civil, están sujetos al derecho consuetudinario, en particular al derecho de fideicomiso, previstos en el Código Civil; por lo tanto, no tienen relación laboral o de dependencia y no están sujetos al derecho laboral y de seguridad social obligatoria.

2.7.1.1. Tipos de contratos civiles

Jacob Dev (2020) asegura que los tipos de contratos civiles son:

- Contrato real
 - Entrega de objeto (requisito esencial).

2.7.2. Elementos del contrato

Según Conceptos jurídicos (2020), los elementos del contrato son:

❖ Consentimiento.

- Debe ser libre y voluntaria por cada una de las partes.

❖ Objeto.

- Bienes o servicios por los cuales se realiza el contrato.

❖ Capacidad.

- Cada una de las partes debe participar del mismo.

❖ Causa.

- Razones y/o explicaciones de las obligaciones y los derechos de cada una de las partes.

❖ Forma.

- Es la manera de cómo se va a realizarlo, ya sea escrito o no, ante un representante legal (por ejemplo, un Notario) o bajo la presencia de testigos que lo avalen.

❖ Confidencialidad.

❖ Penalidades.

❖ Garantías.

2.7.3. Firmas del contrato

Conceptos jurídicos (2020) asegura que, para que el contrato pueda realizarse y tener efecto, necesita ser firmado por las partes interesadas y para ello se necesitará:

- Que firmen las personas mayores de edad.
- De ser necesario que un menor de edad firme, necesita la autorización de sus representantes.
- Las personas incapaces no podrán firmar el contrato.

2.7.4. Cláusulas de un contrato

Son las razones que dan término al acuerdo estipulado.

Esto significa que cuando dos personas llegan a un acuerdo, a través del contrato, lo hacen vinculante. Las cláusulas de este acuerdo especifican los términos de cómo se cumplirán las obligaciones.

Una cláusula no solo está presente en un contrato privado, sino que también en:

- Contratos entre personas jurídicas.
- Acuerdos entre administraciones públicas.
- Tratados internacionales entre Organizaciones internacionales o Estados.
- Documentos unilaterales con efectos jurídicos.

2.7.5. Ejemplo de contrato compra y venta de vehículo.

Contrato de promesa de compraventa de carro o motocicleta

_____ mayor de edad, con domicilio permanente en la ciudad de ciudad de _____ de estado civil _____, identificado con cédula de ciudadanía número _____ quien para efectos de éste contrato se denominará el **PROMITENTE VENDEDOR**, por una parte y por la otra parte _____ mayor de edad y con domicilio en la ciudad de _____ de estado civil _____, identificado con la cedula de ciudadanía número _____ quien para efectos de este contrato se denominará el **PROMITENTE COMPRADOR**, manifestaron que ha decidido celebrar un contrato de PROMESA DE COMPRAVENTA de un vehículo tipo _____ (*automóvil, motocicleta, tractor, camioneta, etc.*), en adelante la promesa, se registrá por la siguiente cláusulas:

PRIMERA.-OBJETO: El **PROMITENTE VENDEDOR** promete vender al **PROMITENTE COMPRADOR** y éste promete comprar el bien vehículo que se describe a continuación:

Vehículo tipo: _____
Placas: _____
Motor: n. _____
Chasis: n. _____
Color: _____
Prendas o embargos a favor de: _____

SEGUNDA.-TITULO: El vehículo anterior, fue adquirido por el **PROMITENTE VENDEDOR** mediante (*compra, dación, sucesión, prescripción adquisitiva*) el pasado _____ (*Fecha en que el comprador compró, aunque no es obligatorio éste dato en el caso de los vehículos*).

TERCERA.-PRECIO: El precio de Venta prometida es la suma de _____ (\$ _____, 00), que el **PROMITENTE COMPRADOR** pagará al **PROMITENTE VENDEDOR** de la siguiente manera: _____ (*Se determina si es a la firma de esta promesa o al momento de suscribir los formularios de traspaso o una vez esté inscrito el respectivo traspaso, o a plazos no se debe olvidar que la promesa es un acuerdo de voluntades*).

CUARTA.- FECHA DE TRASPASO: Las partes aquí presentes, acuerdan firmar los respectivos formularios de traspaso, el día _____, en las Oficinas del Tránsito Municipal o Distrital de la ciudad de _____.

QUINTA.-CLAUSULA PENAL: EL **PROMITENTE VENDEDOR** y el **PROMITENTE COMPRADOR** acuerdan como cláusula penal por incumplimiento a lo aquí acordado el _____ (____%) del valor de la venta, ósea la suma de _____ DE PESOS M/CTE (\$ _____ .00).-----

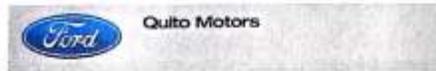
Figura 7 Ejemplo de contrato compra y venta.
Jorge Molina, 2017.

2.8. Certificado de garantía

Es un respaldo que obtiene el cliente sobre el trabajo realizado por parte del taller de servicio autorizado por la marca correspondiente.

Este certificado se encarga de especificar, tanto para el cliente como para el concesionario el servicio y/o repuestos que tienen garantía. Es por esto, que es importante que después de haber acudido a un taller autorizado, el cliente solicite un certificado que respalde su vehículo en caso de ser necesario.

2.8.1. Certificado de garantías FORD



CERTIFICADO DE GARANTIA

Se Certifica que el vehículo Ford ESCAPE PDB-3583, año 2008, color verde VIN: IFMCU92178KD98587, perteneciente a la Sra. Yolanda Suarez, ingresado con orden de trabajo N.- 201901703, con fecha de entrega _____, tiene una garantía de 1 año ó 10.000 Km., evento que primero suceda,

La garantía cubre los trabajos realizados a nivel de (Transmisión) y sobre los repuestos originales cambiados en la reparación.

La unidad es entregada al cliente con un recorrido actual de _____ Km.

INSPECCION

PROXIMA REVISION (km.)	TRABAJOS	RECORRIDO ACTUAL	FECHA	ORDEN DE TRABAJO	SELLO Y FIRMA DEL ASESOR DE SERVICIO
245.000 Km	Revisión de mantenimiento preventivo de 245000 km				
250.000 Km	Revisión de mantenimiento preventivo de 250000 km				
255.000 Km	Revisión de mantenimiento preventivo de 255000 km				
260.000 Km	Revisión de mantenimiento preventivo de 260000 km				
265.000 Km	Revisión de mantenimiento preventivo de 245000 km				

Esta garantía no cubre daños ocasionados por funcionamiento en condiciones adversas ó alteraciones a los trabajos realizados en nuestro Departamento de Servicio.

Para presentar un reclamo de garantía sobre los trabajos realizados y los repuestos cambiados, es necesaria la presentación de este documento completamente registrado con las firmas y sellos correspondientes.

De requerir información adicional, estaremos gustosos de proporcionarla.

Atentamente,

Av. 10 de Agosto 425-100y Colon
Quito, Ecuador

Teléfono: 33604800
www.quotomotors.com.ec

Figura 8 Certificado de garantía Ford.
Quito Motors, 2022

Capítulo III

3.1. Perspectiva del cliente

En este capítulo se detallará la información obtenida mediante entrevistas, encuestas, observaciones, entre otras técnicas de recolección de datos, sobre la perspectiva que tiene el cliente respecto al servicio postventa, tanto en un concesionario, talleres autorizados de la marca, o en un taller multimarca, específicamente sobre los servicios y políticas de garantía que mantienen para garantizar un servicio de calidad.

3.1.1. Satisfacción del cliente

Ebrard (1993/1994), define la satisfacción del cliente como “un estado psicológico resultado de un proceso de compra y de consumo”. (pág. 54).

La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente sostiene que unas dimensiones de los productos o servicios están relacionadas con la satisfacción del cliente, y otras muy diferentes están relacionadas con la insatisfacción del cliente. (Carmona Lavado & Leal Millán, 1998, pág. 54)

La satisfacción del cliente también tiene relación con una transacción específica como, por ejemplo, la actitud que se tiene hacia un producto o servicio; y no está relacionada a una valoración global de un servicio.

“Los clientes satisfechos comentarán entre tres y cinco personas, la buena experiencia que tuvieron con la empresa. En ese sentido, se podría ganar, en un extremo hasta cinco clientes nuevos por cada uno que quede muy satisfecho con la empresa. Ya que es más costoso atraer a nuevos clientes que satisfacer a los actuales, las empresas deben procurar fidelizar a los

clientes actuales, lo cual implicaría una garantía de contar con esos y futuros clientes que se mantengan fieles a largo plazo.” (Caballero, 2016, pág. 24)



Modelo empresarial de satisfacción del cliente

Figura 9 Proceso de satisfacción del cliente.
Carlos Chirinos, 2015.

3.1.2. Estrategias para mejorar la satisfacción del cliente

QuestionPro (2022) asegura que para mejorar la satisfacción del cliente se debe aplicar las siguientes estrategias:

- ❖ Comprender las expectativas del cliente.
 - Realizar encuestas de satisfacción.
 - Actuar en base a la información obtenida.

- Aumento de lealtad por parte del cliente.

❖ Experimentar el servicio.

- Evaluar cada punto del trayecto del cliente hacia la adquisición del producto o servicio.
- Función del proceso.
- Registros de quejas.
- Tiempos de respuesta.

❖ Conectar con los vendedores.

- Interactuar en función de las necesidades que se presenten.
- Capacitación del personal de ventas.
- Brindar confianza al personal.
- Compromiso de trabajo.
- Mejora de registros.

❖ Buen trato hacia los clientes.

- Atención con respeto y compromiso.

- Empatizar con sus problemas.
- Instalaciones llamativas.
- Fácil acceso y consultas de información online.

❖ Reducción de tiempo de espera.

- Mejora de planificación.
- Personal capacitado.
- Prever las situaciones.

❖ Servicio multicanal.

- Proporcionar manuales de funcionamiento de los productos/servicios.
- Habilitar un departamento especializado en la atención al cliente.

❖ Escuchar a los clientes.

- Usar todo comentario y todo reclamo para mejorar.
- Investigación acerca de obstáculos que se interponen a una excelente experiencia para el cliente.

❖ Comunidades en línea.

- Manejo del servicio al cliente.
- Marketing.
- Investigación continua del mercado.
- Recolección de ideas.

❖ Asegurar la satisfacción del personal.

- Recompensar el esfuerzo de los empleados.
- Mantener un buen ambiente laboral.

❖ Lealtad de los clientes.

- Disposición de los clientes de recomendar los servicios o productos que ofrece la empresa.
- Posicionamiento en el mercado
- Seguimiento de clientes.
- Evitar propagación de comentarios negativos.

❖ Cultura empresarial.

- Iniciativas y procesos impulsadas por objetivo común.
- Objetivos individuales acompañados de los objetivos de la empresa incrementa la experiencia y satisfacción de los clientes.

❖ Redes sociales

- Monitorear tendencias.
- Compartir nuevos servicios/productos.
- Generar promociones

3.1.3. Muestra poblacional

La cantidad de encuestados que se necesitará para el correcto análisis de la investigación, se calculará a través de fórmulas de estadísticas.

La investigación se está realizando en la ciudad de Quito, sector El Bosque y sus alrededores. Es por esto que se tomará como referencia la base de datos y cifras del Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC), que no se encuentra actualizado, pero para complementar y sustentar su información se tomará datos de la Agencia Metropolitana de Tránsito (AMT) (2022) y también de la Asociación de Empresas Automotrices del Ecuador (AEADE) (2022), obteniendo así, información sobre las cifras de matriculación y circulación de automotores más recientes en la ciudad.

Como ya se mencionó en el planteamiento del problema de esta investigación, en Quito circulan aproximadamente 370.000 vehículos, de donde según los datos de la Agencia Metropolitana de Tránsito (2022), 25.000 pertenecen al sector El Bosque y sus alrededores.

3.1.4. Metodología a utilizar.

Debido a que no se obtuvo el valor determinado de la población, se ejecutará la metodología para poblaciones infinitas.

$$N = \frac{Z^2 * p * (1 - p)}{e^2}$$

$$N = \frac{(1.28)^2 * 0.5 * (1 - 0.5)}{0.05^2}$$

$$N = \frac{0.4}{2.5 * 10^{-3}}$$

$$N = 160$$

Ec. [1.1]

En donde:

N: Población o universo.

Z: Nivel de confianza.

p: Probabilidad a favor.

e: Error muestral.

Con el resultado obtenido con ayuda de la fórmula, se puede apreciar que la cantidad de encuestados será de 160 personas en el Sector El Bosque y sus alrededores, teniendo en cuenta el margen de error correspondiente.

3.2. Banco de preguntas utilizado para la encuesta

- ❖ ¿Cuál cree que sea el principal motivo por la que la mayoría de personas llevan sus autos a los concesionarios?
 - Garantías
 - Servicio de calidad
 - Repuestos originales
 - Confiabilidad y tiempo de entrega

- ❖ ¿Cuál cree usted que es la razón principal para no acudir a un concesionario?
 - Precios elevados de los mantenimientos
 - Dificultad para generar una cita
 - Confiabilidad y tiempo de entrega del vehículo

- ❖ ¿Alguna vez ha recibido una respuesta negativa sobre una garantía en un concesionario o taller autorizado?
 - Si
 - No

❖ ¿Cómo considera que es el valor de los distintos tipos de mantenimiento en un Concesionario o Taller Autorizado?

- Alto
- Moderado
- Bajo

❖ ¿Ha realizado algún mantenimiento ya sea preventivo, correctivo o predictivo de su vehículo fuera de un concesionario o taller autorizado cuando el mismo todavía se encontraba en el margen/período de garantía?

- Si
- No

❖ Si su respuesta a la anterior pregunta fue "Sí", ¿cuál fue el motivo para hacerlo?

- Precio económico
- Calidad del servicio
- Confiabilidad y tiempo de entrega

❖ ¿En cuáles de los siguientes aspectos cree usted que los concesionarios brindan garantías?

- Repuestos mecánicos

- Repuestos eléctricos/electrónicos
 - Mano de obra
 - Enderezada y pintura
- ❖ ¿En qué aspectos desearía obtener respaldo de garantía cuando su vehículo ingrese a un taller autorizado o un taller multimarca?
- Repuestos mecánicos
 - Repuestos eléctricos/electrónicos
 - Mano de obra
 - Enderezada y pintura
 - Otra

La encuesta se realizó a personas que acuden o han acudido a concesionarios, como también a personas que prefieren acudir a talleres multimarca para realizar el mantenimiento de sus vehículos, buscando cubrir y obtener información de los clientes acerca de los servicios postventa que ofertan en la ciudad de Quito, con exactitud en el Sector El Bosque y sus alrededores.

La encuesta se llevó a cabo en una plataforma virtual conocida como Google Forms (Google Formularios), con el fin de dar comodidad a los usuarios y preservar los cuidados que la pandemia por el Covid 19 requiere, como también reducir el impacto ambiental por el uso de papel.

El vínculo digital para el acceso al banco de preguntas es el siguiente:

- https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScRzAAqMVH9ixVSmCbD3B6dr0uvo3StLg-aqLx_UifUmpqBgg/viewform?usp=sf_link

3.2.1. Ilustraciones de la encuesta realizada

En las siguientes imágenes se puede apreciar el formato en la que fue compartida la encuesta a los usuarios, para que puedan responder de manera oportuna.



Encuesta sobre el servicio Post-Venta/Garantías en concesionarios.

Inserta tu texto aquí.

[Iniciar sesión en Google](#) para guardar lo que llevas hecho. [Más información](#)

*Obligatorio

¿Cuál crees que sea el principal motivo por la que la mayoría de personas llevan sus autos a los concesionarios? *

- Garantías
- Servicio de Calidad
- Repuestos originales
- Confiabilidad y tiempo de entrega del vehículo

Figura 10 Encuesta servicio Post- venta /Garantías en concesionarios.
Pablo Santamaría, 2022.

¿Cuál cree usted que es la razón principal para no acudir a un concesionario? *

- Precios elevados de los mantenimientos
- Dificultad para generar una cita
- Confiabilidad y tiempo de entrega del vehículo

¿Alguna vez ha recibido una respuesta negativa sobre una garantía en un concesionario o taller autorizado? *

- Si
- No

¿Cómo considera que es el valor de los distintos tipos de mantenimiento en un Concesionario o Taller Autorizado? *

- Alto
- Moderado
- Bajo

Figura 11 Encuesta servicio Post- venta /Garantías en concesionarios.
Pablo Santamaría, 2022.

¿Ha realizado algún mantenimiento ya sea preventivo, correctivo o predictivo de su vehículo fuera de un concesionario o taller autorizado cuando el mismo todavía se encontraba en el margen/periodo de garantía? *

Si

No

Si su respuesta a la anterior pregunta fue "Sí", ¿cuál fue el motivo para hacerlo?

Precio económico

Calidad del Servicio

Cofiabilidad y tiempo de entrega del vehículo

¿En cuáles de los siguientes aspectos cree usted que los concesionarios brindan garantías? *

Repuestos Mecánicos

Repuestos Eléctricos/Electrónicos

Mano de obra

Enderezada y pintura

Figura 12 Encuesta servicio Post- venta /Garantías en concesionarios.
Pablo Santamaría, 2022.

¿En qué aspectos desearía obtener respaldo de garantía cuando su vehículo ingrese a un taller autorizado o un taller multimarca? *

- Repuestos Mecánicos
- Repuestos Eléctricos/Electrónicos
- Mano de obra
- Enderezada y pintura
- Otro: _____

Enviar Borrar formulario

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

Figura 13 Encuesta servicio Post- venta /Garantías en concesionarios.
Pablo Santamaría, 2022.

3.2.2. Respuestas de la encuesta

A continuación, se detallan los porcentajes de las respuestas dadas por los usuarios que realizaron la encuesta de manera virtual:

- ❖ ¿Cuál crees que sea el principal motivo por la que la mayoría de personas llevan sus autos a los concesionarios?

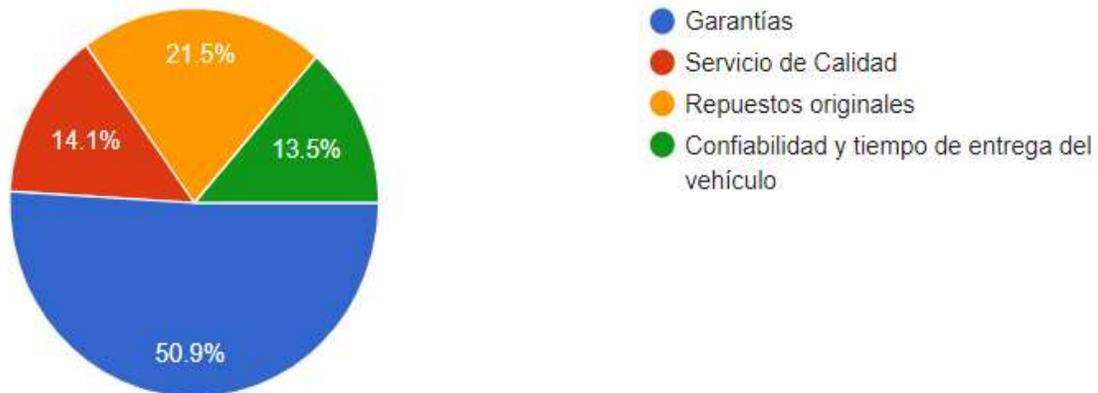


Figura 14 Resultado encuesta servicios post – venta/garantías en concesionarios.
Pablo Santamaría, 2022.

Como se puede observar en la gráfica, la principal razón con el 50.9% de respuestas para acudir al taller de servicio autorizado por la marca o concesionario es mantener la garantía del vehículo; en segundo lugar, el 21.5% de encuestados afirma que es por los repuestos originales; el servicio de calidad es considerado por el 14.1% como el principal motivo; y, la confiabilidad y tiempo de entrega es la principal razón para el 13.5%.

❖ ¿Cuál cree usted que es la razón principal para no acudir a un concesionario?

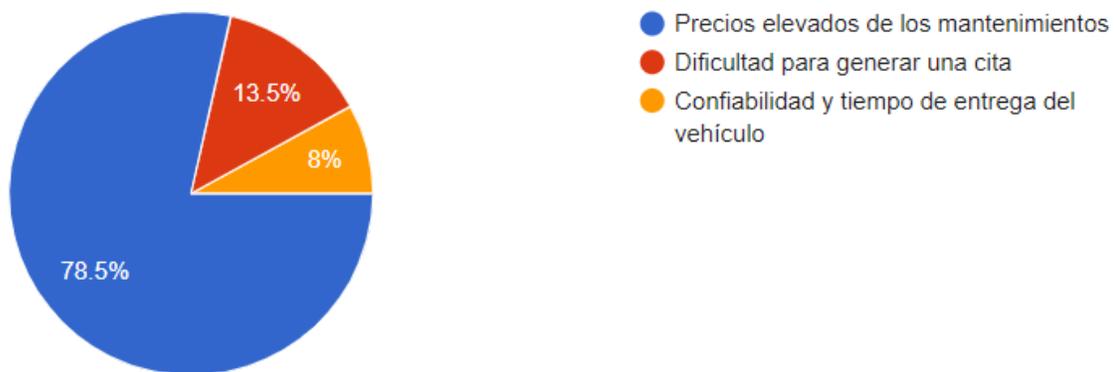


Figura 15 Resultado encuesta servicios post – venta/garantías en concesionarios.
Pablo Santamaría, 2022.

El 78.5% de los encuestados consideran que la principal razón para no acudir a los concesionarios o talleres autorizados por la marca es el alto valor de los precios de mantenimiento que manejan. Por otro lado, el 13.5% de la población encuestada asegura que es difícil poder agendar una cita para el chequeo de su vehículo en un concesionario; y, por último, el 8% no tiene la confianza en la marca del vehículo.

- ❖ ¿Alguna vez ha recibido una respuesta negativa sobre una garantía en un concesionario o taller autorizado?

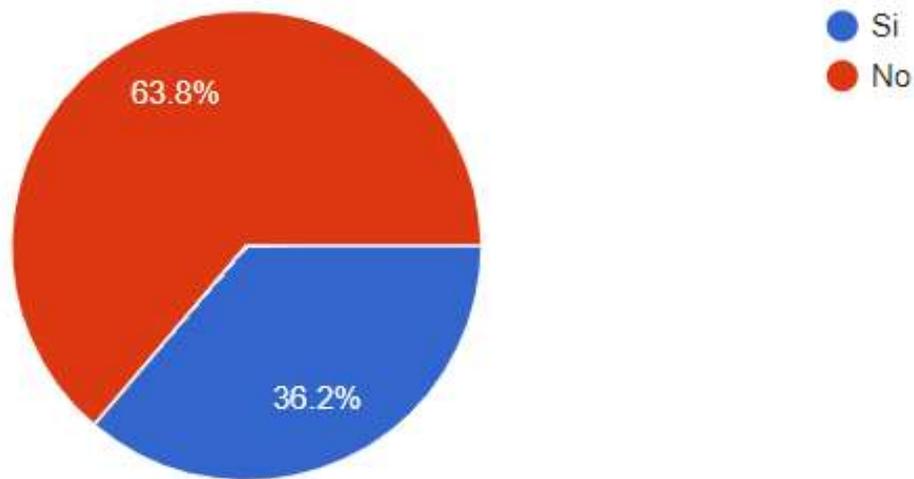


Figura 16 Resultado encuesta servicios post – venta/garantías en concesionarios.
Pablo Santamaría, 2022.

El 36.2 % de la población encuesta han recibido un trato o respuesta negativa por parte del concesionario de la marca donde adquirieron su vehículo, ocasionando la desconfianza y malestar del cliente. Por otro lado, el 63.8% de encuestados no han tenido algún problema de esta índole con un concesionario.

❖ ¿Cómo considera que es el valor de los distintos tipos de mantenimiento en un Concesionario o Taller Autorizado?

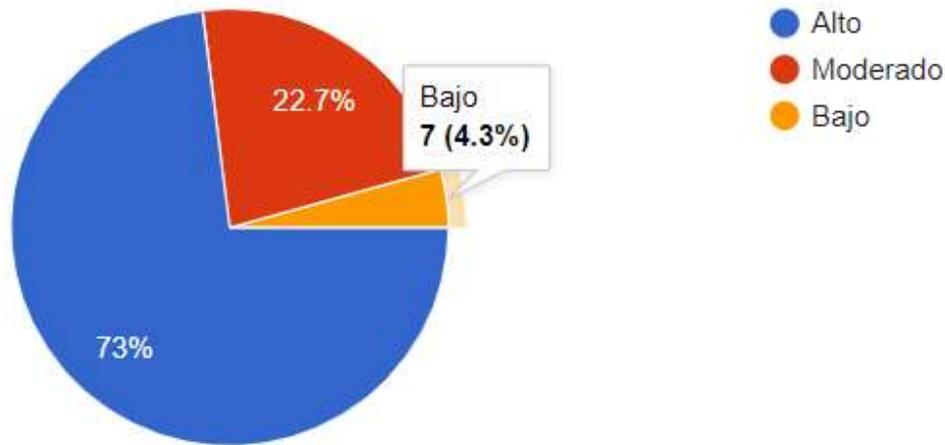


Figura 17 Resultado encuesta servicios post – venta/garantías en concesionarios.
Pablo Santamaría, 2022.

El 73% de los encuestados consideran que los valores de los distintos tipos de mantenimiento que ofrece un concesionario o taller autorizado es elevado, siendo así uno de los principales factores que obstaculiza la asistencia de los usuarios los concesionarios. El 22.7% considera que el monto a cancelar es moderado, es decir, que está dentro de su presupuesto; y, por último, el 4.3% considera que es un monto bajo para todos los beneficios que otorgan.

- ❖ ¿Ha realizado algún mantenimiento ya sea preventivo, correctivo o predictivo de su vehículo fuera de un concesionario o taller autorizado cuando el mismo todavía se encontraba en el margen/período de garantía?

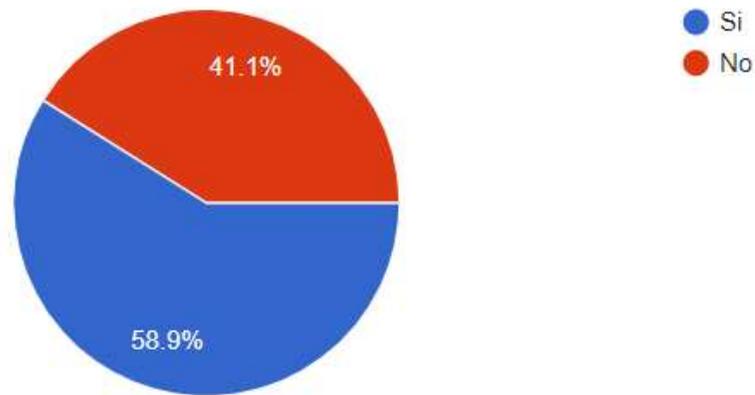


Figura 18 Resultado encuesta servicios post – venta/garantías en concesionarios.
Pablo Santamaría, 2022.

El 58.9% de encuestados han realizado mantenimientos fuera de los concesionarios, teniendo aún en vigencia el período de garantía, mientras que el 41.1% fue fiel a la marca, conservando así la garantía de su vehículo.

❖ Si su respuesta a la anterior pregunta fue "Sí", ¿cuál fue el motivo para hacerlo?

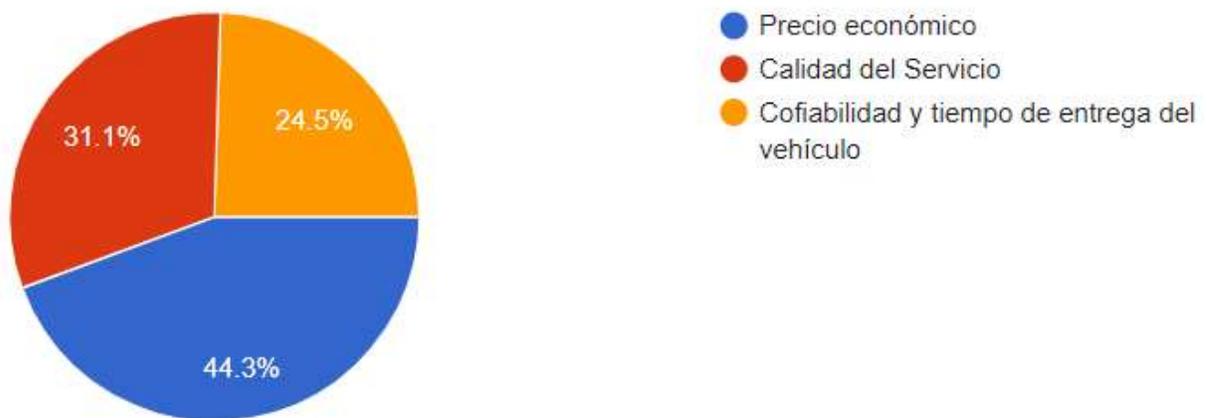


Figura 19 Resultado encuesta servicios post – venta/garantías en concesionarios.
Pablo Santamaría, 2022.

Del 51% de los encuestados que respondieron “Si” a la anterior pregunta, el 44.3% lo hizo por factores económicos (mejores precios), el 31.1% por la calidad de servicio y el 24.5% porque tiene mayor confianza en un taller multimarca que en un concesionario.

❖ ¿En cuáles de los siguientes aspectos cree usted que los concesionarios brindan garantías?

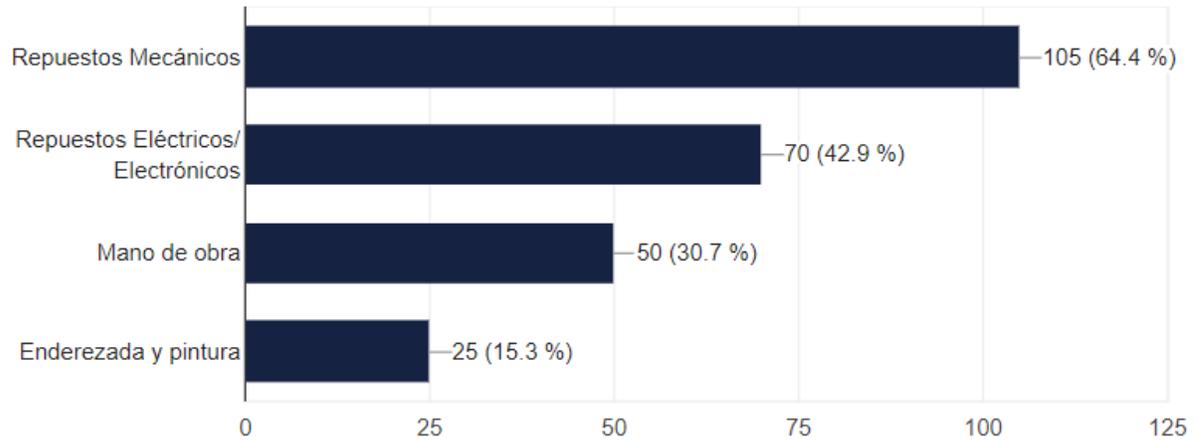


Figura 20 Resultado encuesta servicios post – venta/garantías en concesionarios.
Pablo Santamaría, 2022.

El 64.4% de los encuestados consideran que los repuestos mecánicos son los que obtienen más garantía, el 42.9% aseguran que en los repuestos eléctricos/electrónicos, el 30.7% afirma que es la mano de obra la principal propuesta de garantía por parte de los concesionarios, y finalmente el 15.3% suponen que es el área de enderezada y pintura.

- ❖ ¿En qué aspectos desearía obtener respaldo de garantía cuando su vehículo ingrese a un taller autorizado o un taller multimarca?

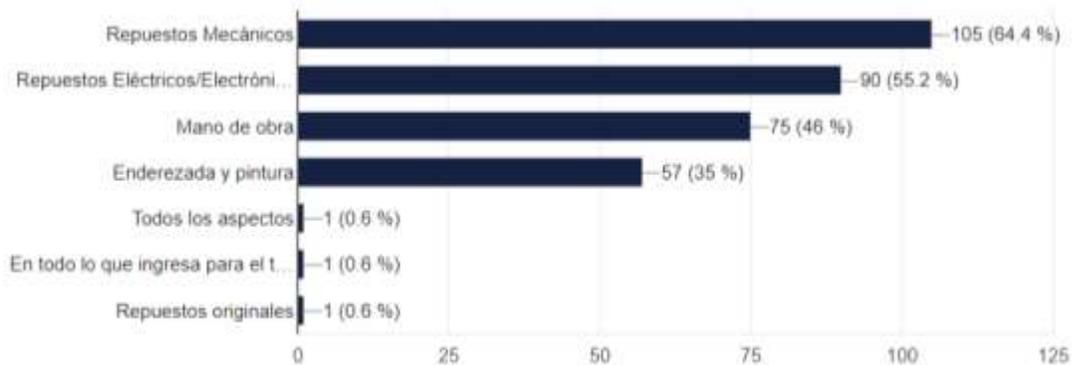


Figura 21 Resultado encuesta servicios post – venta/garantías en concesionarios.
Pablo Santamaría, 2022.

El 64.4% de los encuestados desea tener respaldo de garantía en los repuestos mecánicos; el 55.2% en repuestos eléctricos/electrónicos que es difícil de encontrar; el 46% prefiere las garantías en la mano de obra pensando en que es una de la principales razones por las que existe reprocesos; el 35% ansía tener garantía en el servicio de enderezada y pintura; y el 1.8% restante considera que un taller autorizado o multimarca debe ofrecer garantía en todos los aspectos del vehículo para lograr la satisfacción del cliente.

3.3. Talleres multimarca

Autosoporte (2014) afirma lo siguiente: “Un taller hace referencia a un lugar donde principalmente se trabaja con las manos. Un taller mecánico es donde se dedican a la reparación vehículos (pueden ser automóviles o motocicletas). Sólo pasar por uno de los talleres, se percibe que todo está diseñado para que, con un mínimo conocimiento de la mecánica, cualquier mano puede reparar o reemplazar los amortiguadores y los frenos de cepillos, baterías, filtros, fluidos y neumáticos, básicamente en los talleres se realizan las operaciones de mantenimiento de automóviles y los controles habituales antes de realizar un viaje con el coche.” (pág. 1)

Es importante conocer los servicios y respuestos que ofrecen y utilizan los talleres automotrices multimarca, así como la marca – calidad y período de garantía de los repuestos utilizados.

El siguiente estudio se llevó a cabo mediante entrevistas realizadas a distintos talleres ubicados en la Av. Mariscal Sucre y sus alrededores, en donde se puede apreciar el porcentaje total de servicios/repuestos que ofrecen durante un año laboral.

3.3.1. Auto mecánica Falcones

Propietario: Técnico Arturo Falcones.

Ubicación: Av. Cristóbal Vaca de Castro y Machala.

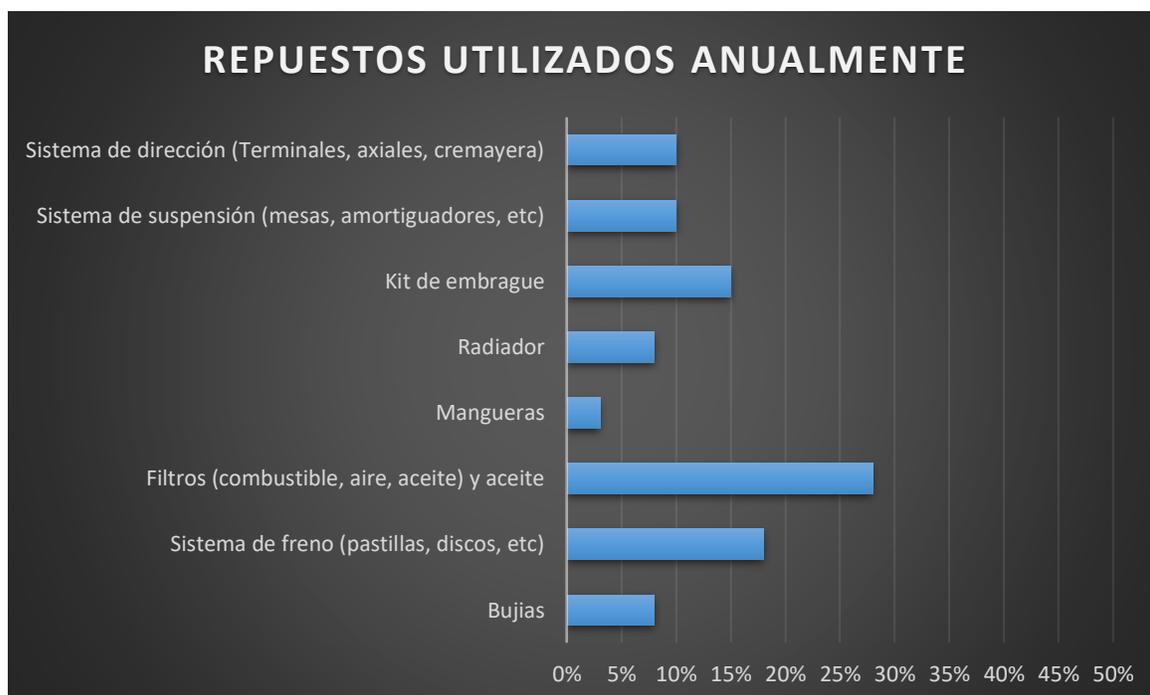


Figura 22 Repuestos utilizados anualmente por Auto mecánica Falcones
Pablo Santamaría, 2022.

El propietario del taller Auto mecánica Falcones nos dio a conocer a través de una entrevista, el porcentaje promedio de repuestos que utiliza anualmente.

Se puede destacar que la mayoría de vehículos que asisten a este taller realizan mantenimientos preventivos, donde resaltan los ABC de frenos, ABC de motor y los cambios de aceite.

3.3.2. Tecni centro Volkswagen

Propietario: Técnico Ángel Falcones.

Ubicación: Av. Mariscal Sucre y José Berrutieta.

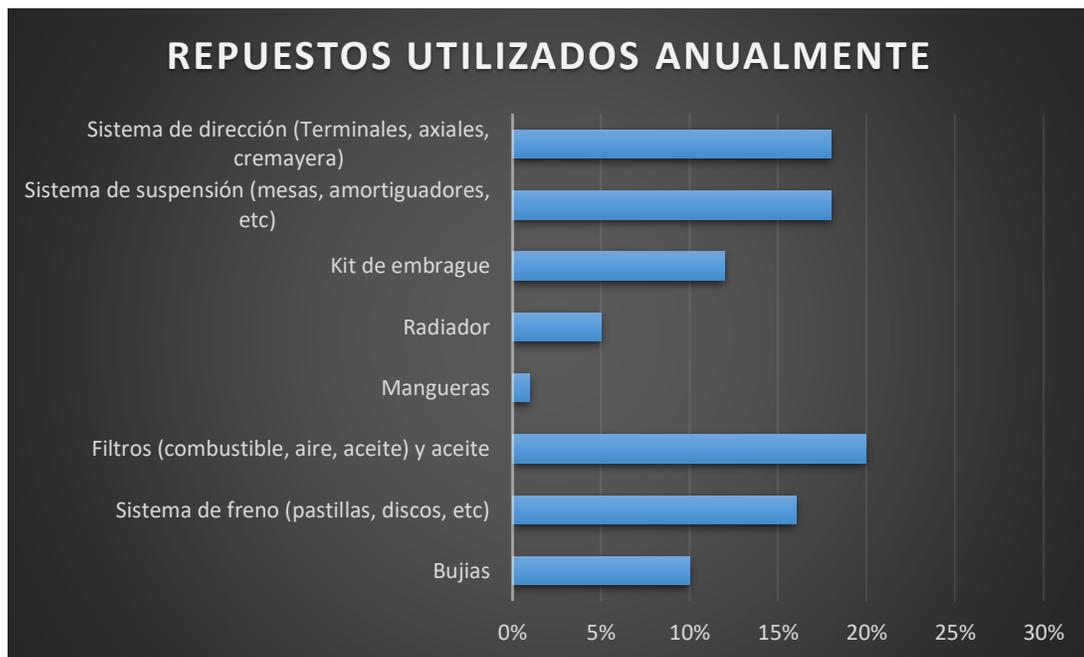


Figura 23 Repuestos utilizados anualmente por Tecni centro Volkswagen.
Pablo Santamaría, 2022.

La entrevista realizada al propietario del taller automotriz especializado en la marca Volkswagen, el Técnico Ángel Falcones, nos indica que la mayoría de trabajos que realiza este

taller son: mantenimientos preventivos (ABC de motor, ABC de frenos y cambios de aceite), sistemas de suspensión y sistemas de dirección.

3.3.3. Taller Automotriz Muñoz

Propietario: Técnico Pablo Muñoz.

Ubicación: San Carlos

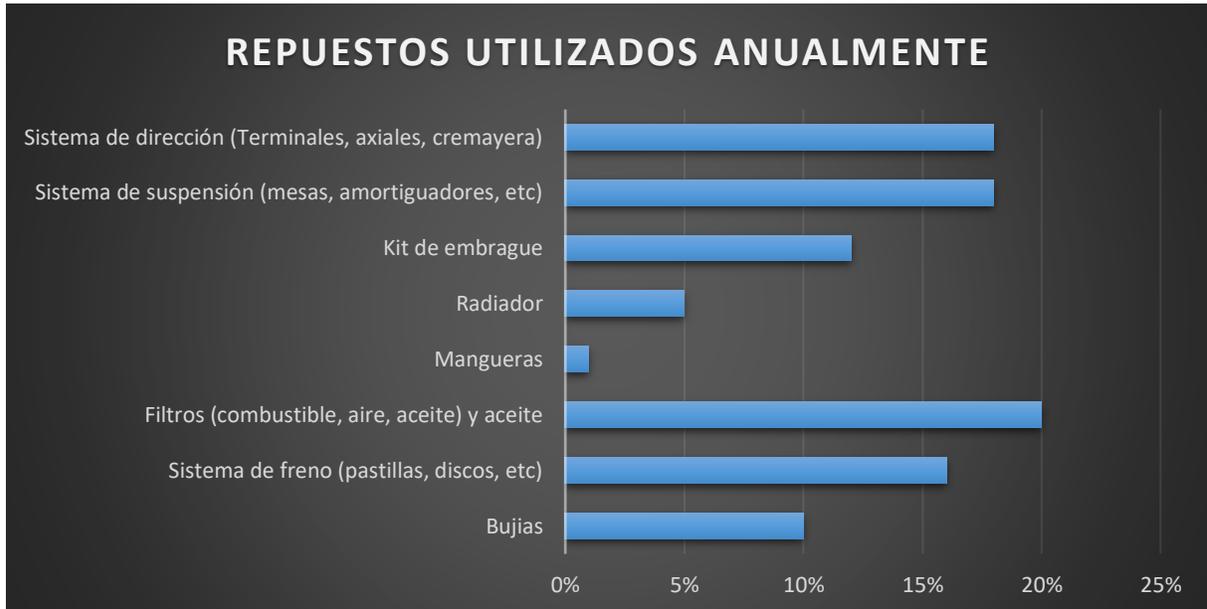


Figura 24 Repuestos utilizados anualmente por taller automotriz “Muñoz”.
Pablo Santamaría, 2022.

El taller automotriz “Muñoz” al igual que el taller “Tecní centro Volkswagen” tienen como mayor ingreso los servicios de sistema de dirección, sistemas de suspensión y la ejecución de mantenimientos preventivos (ABC de motor, ABC de frenos y cambios de aceite).

3.3.4. Tecni frenos y mecánica general

Propietario: Técnico Jaime Flores

Ubicación: La Florida

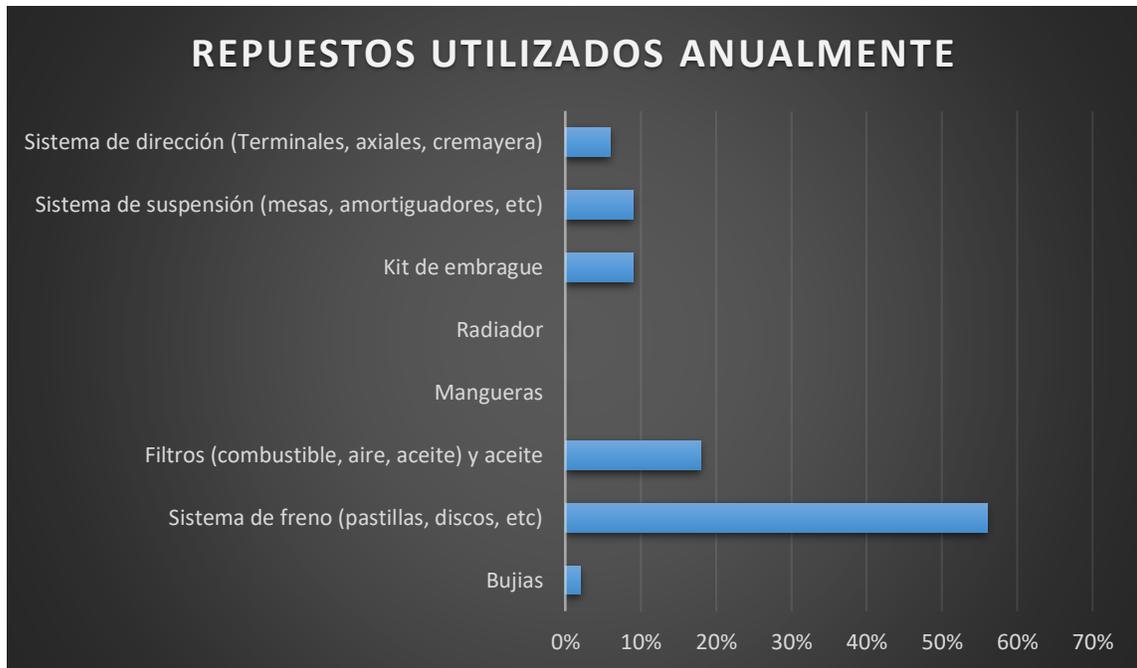


Figura 25 Repuestos utilizados anualmente por Tecni frenos y mecánica en general.
Pablo Santamaría, 2022.

“Tecni frenos y mecánica en general” tiene mayor reconocimiento por sus clientes en el área de frenos, en la cual cuentan con técnicos especializados.

Los ingresos que recibe este taller por los mantenimientos del sistema de frenos de los vehículos supera el 50% de las ganancias anuales.

3.3.5. Comparativa de servicios y garantías entre talleres multimarca

Para realizar un análisis comparativo, con los concesionarios de amplia experiencia, fue trascendental seleccionar talleres multimarca para identificar si éstos, disponen de las políticas de garantía necesarias para el servicio a los clientes.

Es así, que se seleccionó a 4 talleres multimarca, considerando los siguientes criterios de selección:

- Los talleres ubicados en la zona aledaña al taller automotriz multimarca MI AUTO, motivo de estudio.
- Los talleres que funcionan como mínimo 10 años, en el sector.
- Tienen una cobertura de atención mensual entre 20 y 30 vehículos multimarca.

COMPONENTES		TALLERES MULTIMARCA				Observaciones
SISTEMA	REPUESTOS	Auto mecánica Falcones	Tecni centro Volkswagen	Taller Automotriz Muñoz	Tecni frenos y mecánica general	
Motor	Reparación	10.000 Km	10.000 Km	20.000 Km	Ninguna	Garantía de mano de obra; y del repuesto siempre y cuando el taller lo haya adquirido, caso contrario no existe garantía alguna.
	Cambios de aceite (calidad)	Ninguna	Ninguna	Ninguna	Ninguna	
Sistema de frenos	Pastillas/Zapatillas de freno	Ninguna	Ninguna	Ninguna	5.000 Km	
	Discos	Ninguna	Ninguna	Ninguna	5.000 Km	
Sistema de suspensión	Mesas	1.000 Km	1.000 Km	1.000 Km	Ninguna	
	Amortiguadores	1.000 Km	2.000 Km	Ninguna	Ninguna	
Sistema de transmisión	Kit de embrague	5.000 Km	10.000 Km	7.500 Km	5.000 Km	
	Reparación de cajas manuales	10.000 Km	10.000 Km	10.000 Km	Ninguna	
Sistema eléctrico	Cambio de sensores	Ninguna	Ninguna	Ninguna	Ninguna	

Figura 26 Comparativa de servicios y garantías entre talleres multimarca.
Pablo Santamaría, 2022.

En la tabla anterior se puede observar la comparativa que se realizó acerca de los servicios y garantías que ofrecen a sus clientes los distintos talleres multimarca entrevistados y analizados.

La mayoría de los talleres multimarca entrevistados no ofrecen garantía en los servicios de mantenimiento básicos que realizan los vehículos en un período más continuo.

Cabe recalcar que estos talleres no cuentan con sistema físico o digital con el que puedan controlar los índices de garantías que se le presentan durante mes a mes, lo que genera ciertos problemas, por ejemplo:

- La ausencia de políticas de garantía en los talleres multimarca es una de las características que los diferencian de los concesionarios o talleres automotrices autorizados por la marca. De esta manera, no cuentan con un respaldo del trabajo realizado, que garantice bajo que términos el taller ofrece la garantía del servicio.
- Las cláusulas de garantía también es un factor que no se encuentra en un taller multimarca, es por esto que muchas veces los talleres no autorizados deben ejecutar una garantía una y otra vez.
- La carencia de un procedimiento o de una orden de garantías que especifique los puntos de revisión para verificar si el problema es un reproceso o fue ocasionado por otros defectos.

3.4. Taller automotriz multimarca “MI AUTO”

El Ingeniero Fernando Guerrero, Gerente Propietario del taller automotriz multimarca MI AUTO afirma que:

- No existe un proceso establecido que permita diagnosticar con certeza que realmente el problema por el que acudió el cliente, es causado por una falla en la mano de obra, al momento de la instalación o elaboración del trabajo, o por un repuesto defectuoso.
- No existe un período de garantía estipulado, mucho menos una política que pueda respaldar el servicio que se ofrece en MI AUTO, con el cual el taller pueda manejarse o ampararse, de ser necesario.

- Al no poseer un período de garantía normado, el taller automotriz multimarca MI AUTO ha tenido que responder por trabajos realizados hace más de 6 meses, ocasionando así una pérdida para el taller, tanto económica como en tiempo de trabajo.
- El porcentaje de garantías presentes en el taller en el lapso de un año es elevado.
- No se sabe con exactitud el problema que ocasiona estos percances, pero “EL CLIENTE SIEMPRE TIENE LA RAZON”.
- Será necesaria la capacitación de los técnicos presentes, para fomentar un trabajo dedicado y bien elaborado.
- Muchas veces los clientes ingresan al taller por un supuesto reclamo de garantía alguna, pero cuando se procede a revisar el vehículo se puede apreciar que existe una nueva falla. Sin embargo, los clientes no aceptan el diagnóstico y solo piden solución inmediata.
- Mantener al cliente satisfecho es una de las prioridades del taller, por eso reconozco que se ha cometido el error de corregir fallas que no le corresponden sin costo adicional.
- Ha existido desacuerdo, desaprobación y falta de respaldo por parte de los empleados, principalmente por parte de los técnicos, ya que esto los obliga a trabajar en un problema que no fue generado por una mala práctica mecánica o por falla de un repuesto ya utilizado, sin esperar recibir un porcentaje de la comisión que les corresponde, puesto que esto no está generando ingreso alguno para el taller.

Capítulo IV

4.1. Creación de un Manual de Políticas de Garantías para el Taller Automotriz

Multimarca MI AUTO

Este capítulo tiene el fin de compartir a los usuarios que acuden al taller automotriz multimarca MI AUTO, las políticas que rigen en el taller respecto al servicio que se ofrece, el período de garantía de los servicios y/o repuestos que se utilizan en cada trabajo realizado, como también las cláusulas de las garantías que acredita el taller.

4.2. Políticas de postventa

Se denomina así a las políticas que el fabricante o en la empresa encargada de venta o distribución del producto o servicio, decreta según el continente, región o país a donde será destinado.

Para ello, es importante realizar un estudio de mercado, ya que las condiciones demográficas, climáticas, geográficas, etc., varían según sea el destino y por ende las políticas deben regir a de acuerdo a los análisis y resultados obtenidos.

Las coberturas de garantía tanto en los servicios que los concesionarios ofrecen como en los repuestos con los que trabajan varían según la marca del vehículo, la región donde va a ser distribuidos.

El período de garantía que ofrecen las marcas en relación a los componentes del vehículo es uno cuando salen de la casa comercial, mientras que, una vez realizado un mantenimiento en el taller de servicio autorizado, los repuestos suministrados y el trabajo realizado no tiene la misma cobertura.

4.3. Manual de Políticas de Garantía

INDICE

INTRODUCCION

1. COBERTURA DE GARANTÍA..... **¡Error! Marcador no definido.**

 1.1. Mantenimiento correctivo.....

 1.2. Mantenimiento preventivo.....

 1.3. Otros.....

2. LO QUE NO CUBRE LA GARANTIA.....

3. CLAUSULAS DE GARANTIA

 3.1. Mantenimiento correctivo.....

 3.2. Mantenimiento preventivo.....

 3.3. Otros.....

INTRODUCCION

Bienvenidos al Taller Automotriz Multimarca MI AUTO.

A nombre de todo el personal agradecemos la confianza que tiene en depositar su vehículo en nuestras manos.

Somos una microempresa que cuenta con personal capacitado multimarca para desempeñar las funciones requeridas por el taller en el área de servicio.

Usted se sentirá orgulloso de saber cuánto nos preocupamos por cada uno de los vehículos que acuden al taller.

Usted se sentirá tranquilo al saber que acudió a un taller que tratará y garantizará el trabajo realizado en su vehículo como un concesionario.

Este manual contiene la garantía y sus condiciones para solucionar cualquier inconveniente de producto que se presente.

1. COBERTURA DE GARANTÍA



GARANTIAS

MANTENIMIENTO	SERVICIOS / REPUESTOS	TIEMPO / KILOMETRAJE DE GARANTIA	ESPECIFICACIONES
Correctivo	Enderezada y pintura	18 meses	Pintura en horno y pulida con productos Meguiar's
	Reparaciones de Motor	6 meses o 10,000 Km	Repuestos originales de la marca o alternos japoneses
	Reparaciones de transmisiones manuales	6 meses o 10,000 Km	Repuestos japoneses
Preventivo	Kit de embrague	3 meses o 5,000 Km	Marca EXEDY u originales de la marca
	Zapatas y pastillas de freno	3 meses o 2,000 Km	Marcas Raybestos y TRW
			Marca Ravenol

	Líquidos y lubricantes	1 mes o 1,000 Km	
	ABC de motor	1 mes o 1,000 Km	Cambio de distribución (si fuese necesario)
			Bujías
			Filtros (aire y combustible)
	Suspensión y dirección	3 meses o 2,000 Km	Mesas
			Amortiguadores
			Axiales y terminales
Otros	Sistema eléctrico	1 mes	Sensores

2. LO QUE NO CUBRE LA GARANTIA

Daños ocasionados por:

- Reparaciones realizadas en otro taller automotriz.
- Conducir el vehículo con luz o luces de advertencia encendidas en el tablero.
- Descuido en niveles de fluidos y lubricante por parte del propietario del vehículo.
- Descuidos en los mantenimientos por parte del propietario del vehículo.
- Combustible de mala calidad.
- Desgaste normal de partes o accesorios.
- Mal uso del vehículo.

3. CLAUSULAS DE GARANTIA

3.1.Mantenimiento correctivo

3.1.1. Enderezada y pintura

- Realizar pulida de vehículo cada 6 meses en el taller MI AUTO.
- Accidentes, siniestros climáticos.

3.1.2. Reparaciones de motor

- El taller consigue los repuestos, caso contrario solo existirá garantía de mano de obra (3 meses o 5.000Km).
- Realizar cambio de aceite a los 1,000 Km de la reparación en el taller y el primer mantenimiento después del mismo
- Uso de aceite marca Ravenol.
- Usar refrigerante.

3.1.3. Reparaciones de transmisiones manuales

- El taller consigue los repuestos, caso contrario solo existirá garantía de mano de obra (3 meses o 5.000Km).
- Realizar cambio de aceite a los 1,000 Km de la reparación en el taller.
- Uso de aceite especial marca Shell.

3.2. Mantenimiento preventivo

3.2.1. Kit de embrague

- El taller consigue los repuestos, caso contrario solo existirá garantía de mano de obra (1 mes o 1.000Km).

3.2.2. Sistema de frenos

- Mal uso del vehículo (sobrecarga, conducir a alta velocidad, etc.).
- El taller consigue los repuestos, caso contrario solo existirá garantía de mano de obra (1 meses o 1.000Km).

3.2.3. Líquidos y lubricantes

- Uso de fluidos y lubricantes de mala calidad
- Uso de fluidos y lubricantes de la marca Ravenol.
- Negligencia del cliente (mantener cantidad de fluidos y lubricantes bajo el nivel mínimo).

3.2.4. ABC de motor

- Mal uso del vehículo.

3.2.5. Sistema de suspensión y dirección

- Sobrecarga.

- Daños ocasionados por huecos, piedras, golpes, etc.
- Desgaste normal de componentes.

3.3. Otros

3.3.1. Sensores

- El taller consigue los repuestos, caso contrario no existirá garantía alguna.

4. Responsabilidad del cliente:

- En caso de pérdida del manual y políticas de garantías, debe acercarse al taller a solicitar uno nuevo para registro de mantenimientos de su vehículo.
- Es importante leerlo para tener conocimiento y cuidado de cada garantía obtenida y sus posibles cláusulas.
- Debe guardar los registros de mantenimiento con el fin de que pueda realizar una queja o solicitud de garantía si es que fuese necesario.

DATOS DEL PROPIETARIO	
FECHA DE INGRESO AL TALLER	
NOMBRE DEL PROPIETARIO	
CEDULA DE IDENTIDAD	
TELEFONO	
CORREO ELECTRONICO	
MARCA	
MODELO	
AÑO DEL VEHICULO	

GRACIAS POR LA LECTURA E INTERPRETACION DEL MANUAL.

PARA MAYOR INFORMACION ACERQUESE AL TALLER Y

CONSULTE A UNO DE SUS PERSONALES.

Mantenimiento de servicio	
Fecha	
Orden de trabajo	
Kilometraje actual	
Trabajos realizados	
Firma y sello del taller	

4.4. Levantamiento de proceso de garantía

A continuación, se puede observar el ejemplo de un levantamiento de proceso de garantía diseñado para el Taller Automotriz Multimarca MI AUTO. En donde se busca de cierta manera tener un procedimiento o un orden establecido, con el cual se pueda ir apreciando y valorando las fallas que presenta el vehículo.

Este documento nos da pautas para la revisión del vehículo y para que el técnico encargado pueda asegurarse si la falla que presenta es ocasionada por un problema del servicio otorgado o por un repuesto defectuoso, o a su vez, por negligencia y descuido por parte del cliente.

 LEVANTAMIENTO DE PROCESO DE GARANTIA		
Fecha:		No de orden:
Modelo:		Fecha de factura:
Kilometraje:		Placa:
Cliente:		Número:
Correo electrónico:		Dirección:
Síntomas percibidos por el cliente:		
Servicio realizado con anterioridad:		
Repuestos cambiados:		
Procedimiento		Observaciones
Chequeo de niveles		
Revisión visual del vehículo		
Prueba de ruta	Estado	Potencia
		Torque
	Ruidos / golpeteos	Asfalto
		Camino irregular
	Alineación y balanceo	
	Sistema de frenos	
Revisión falla de garantía		
Tipo de Garantía	Reclamo de pintura	
	Reclamo de repuestos	
	servicio o mano de obra	
Diagnóstico técnico:		

Figura 27 Levantamiento de proceso de garantía diseñado para el taller automotriz multimarca MI AUTO. Pablo Santamaría, 2022.

Conclusiones

Se puede evidenciar que la legislación constitucional y legal del Ecuador garantiza el derecho de las personas consumidoras y consumidores a disponer de bienes y servicios de calidad; así como a contar con mecanismos de control, de procedimientos de defensa del consumidor y reparación e indemnización por deficiencias, daños y mala calidad de bienes y servicios.

Expresamente, la Ley de Defensa del Consumidor ampara a los ciudadanos específicamente definiendo cuando proceden las garantías en automotores adquiridos o en el caso de reparación defectuosa y repuestos. Finalmente, compromete a que el servicio técnico de productores fabricantes, importadores, distribuidores y comerciantes deban asegurar el suministro de repuestos por el tiempo de vida útil del vehículo, inclusive por un tiempo posterior.

Los concesionarios en su mayoría ofrecen a los clientes, garantía en los repuestos mecánicos de los distintos sistemas del vehículo; mientras que en los talleres multimarca, está limitada la oferta de garantía a este tipo de repuestos, o si lo entregan es a ciertos elementos del vehículo.

Los usuarios buscan un Taller Automotriz que brinde un servicio como el de los concesionarios a un valor económico más asequible, pero que garantice su buen desempeño laboral como también la originalidad de los repuestos.

Los talleres multimarca del sector El Bosque, no cuentan con políticas de trabajo y garantías establecidas, por lo cual no pueden otorgar una mejor calidad de servicio hacia sus usuarios.

Los talleres automotrices multimarca no cuentan con un sistema físico o digital que les permita controlar la información sobre el porcentaje de garantías que ingresan al taller, buscando disminuir el mismo.

Dentro del sector automotriz, los concesionarios otorgan un período de garantía amplio a los vehículos nuevos, con el fin de que ésta exija a los clientes realizar el mantenimiento del vehículo en talleres de servicio autorizado, para que no pierdan dicha garantía.

Los concesionarios ofrecen distintos períodos de garantía, según la marca, considerando la capacidad técnica de los empleados, así como la proveniencia de los repuestos utilizados.

El manual de políticas de garantía diseñado, es una herramienta de uso tanto para los usuarios como para el taller MI AUTO, con el fin de dar a conocer las coberturas de servicio que posee el vehículo, una vez ingresado al taller, así como las situaciones en las que no aplica la garantía.

Recomendaciones

Realizar capacitaciones periódicas a los empleados, tanto a los del departamento técnico como los de la atención al cliente, con el fin de mejorar y ofrecer un servicio de calidad, ya que la satisfacción del cliente no solo se basa en el uso de repuestos originales o en estar respaldados por un período de garantía.

Realizar un estudio en base a los problemas técnicos presentados, para poder generar estrategias que ayuden a solventarlos, y de esta manera disminuir el porcentaje de garantías en el taller MI AUTO.

Relacionarse con socios estratégicos (almacén de repuestos, distribuidora de lubricantes y fluidos, etc.) que se encuentren capacitados para formar parte de un equipo de trabajo y que garantice un servicio integral.

Otorgar una pequeña charla acerca de la información del “Manual de Políticas de Garantía” a los usuarios, con el fin de que puedan solventar todas sus dudas y que no existan confusiones el momento que se presente un problema y haya que solventarlo.

Guiarse por el manual de mantenimiento otorgado por cada uno de los fabricantes de la marca de los vehículos, para garantizar un adecuado mantenimiento al vehículo.

Utilizar repuestos de alta calidad (japoneses), o a su vez marcas de repuestos más recurridas y con mayor prestigio, al momento de realizar los trabajos.

Implementar un sistema físico o digital que ayude a controlar los porcentajes de garantía en los talleres multimarca, para que el servicio obtenga mayor calidad.

Desarrollar la cadena de suministro de repuestos y procedimiento para que se ejecute la garantía, es decir que se describe el registro, pero no detalla cómo se procede. Adicional en la parte de garantías se efectúa una auditoria por parte de proveedor de repuestos luego de un determinado tiempo, a fin de no llenar el taller de repuestos obsoletos.

Bibliografía

- Ongallo, C. (2012). *La atención al cliente y el servicio posventa*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Pérez, A. P. (2010). *Derechos y garantías del consumidor en el ámbito contractual*. Almería: Universidad de Almería.
- Parrales, C. (2015). *El servicio post venta como estrategia de crecimiento en el sector automotriz de la ciudad de Guayaquil*. Samborondón.
- Prieto Sánchez, A., Martínez Ramírez, M., Rincón, Y., & Carbonell, D. (2007). Importancia de la postventa en la mezcla de mercadeo actual. *NEGOTIUM*, 11.
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi: Gráficos.
- Congreso Nacional del Ecuador. (2000 - 2021). Obtenido de <https://www.dpe.gob.ec/wp-content/dpetransparencia2012/literal/BaseLegalQueRigeLaInstitucion/LeyOrganicadeIConsumidor.pdf>
- Autosoporte. (2014). *Autosoporte*. Obtenido de Autosoporte: <https://autosoporte.com/talleres-para-autos/>
- Caballero, C. A. (07 de Marzo de 2016). Relación entre el servicio postventa y la fidelidad del cliente en el sector automotriz, el caso de dos concesionarios de vehículos chinos en Lima. . Lima, Perú.
- Molina, J. (Marzo de 2017). Análisis del servicio postventa centralizado en auto partes y garantías, proponiendo un modelo de manual con los procesos y leyes que amparan al consumidor en el Distrito Metropolitano de Quito. Quito, Ecuador.
- Carmona Lavado, A., & Leal Millán, A. (1998). *La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente*. Sevilla.
- Chevrolet. (2021). Certificado de garantía. Quito, Ecuador.
- FORD. (2022). Manual de garantía. Quito, Ecuador.

- Hyundai. (2020). Manual del propietario. Quito, Ecuador.
- KIA MOTORS. (Noviembre de 2019). Manual de garantía y mantenimiento. Ecuador: KIA MOTORS.
- S.A., C. (Enero de 2020). Manual de garantía. Quito, Ecuador.
- Volkswagen. (2019). Manual de garantías. Quito, Ecuador.
- Delgado, G. (05 de Abril de 2019). *Go Virtual*. Obtenido de Go Virtual: <https://www.govirtual.com.mx/automotriz/blog/como-mejorar-las-ventas-de-accesorios-automotrices>
- Dev, J. (18 de Mayo de 2020). *DTA Abogados*. Obtenido de DTA Abogados: <https://dtaabogados.com/que-es-la-elaboracion-de-contratos-civiles/>
- Jurídicos, C. (03 de 2017). *Conceptos Jurídicos*. Obtenido de Conceptos Jurídicos: <https://www.conceptosjuridicos.com/ec/contrato/>
- Roldán, P. N. (29 de Junio de 2017). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/garantia.html>
- Fabara, A. C. (06 de Diciembre de 2018). *Derecho Ecuador*. Obtenido de Derecho Ecuador: <https://derechoecuador.com/beneficios-legales-para-los-artesanos/>
- Orozco, G. M. (s.f.). *Prueba de ruta*. Obtenido de Prueba de ruta: <https://www.pruebaderuta.com/politicas-de-garantia-en-los-automoviles.php>
- Romero, D. (06 de Enero de 2022). *El Comercio*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/quito/suman-vehiculos-nuevos-quito-2022.html>
- AEADE. (2022). Obtenido de <https://www.aeade.net/wp-content/uploads/2022/04/3.-Sector-en-Cifras-Resumen->

Zuñiga, T. (11 de Diciembre de 2018). *AC Racer*. Obtenido de <http://www.acracerhondachile.cl/ventajas-repuestos-automotrices-nuevos/>

Wikipedia. (2019). *Topographic*. Obtenido de Topographic: <https://es-co.topographic-map.com/maps/62he/Quito/>

ANEXOS

Anexo 1: Manual de garantía KIA.



Anexo 2: Manual de garantías VOLKSWAGEN.



**MANUAL DE GARANTÍAS
POLO HB Y VIRTUS**



Anexo 3: Manual de garantía Toyota del Ecuador.



Anexo 4: Manual del propietario HYUNDAI.



Anexo 5: Certificado de garantía CHEVROLET.



Anexo 6: Manual de garantía FORD.

