

Titulo

INNOVACIÓN DE LOS PROCESOS DE SERVICIO PARA EL ÁREA DE TALLER MOTOS ALESSANDRO SUCURSAL ESTELÍ

Autor

Holman Mauricio Rodríguez Zeledón

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN Managua

Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM Estelí

holl777rodzel@gmail.com

Resumen

Se creo un manual de procesos de servicio que traerá beneficios al taller Motos Alessandro Sucursal Estelí, en cuanto a maximización de la producción, optimización de los procesos Productivos y de Servicio, para disminuir costos y atrasos innecesarios.

Se estableció una línea de control con mayor equilibrio en todos los procesos denominados en el taller Motos Alessandro Sucursal Estelí, desde que el cliente elabore una cita, hasta que el mismo cliente retire su motocicleta de la Marca Bajaj Pulsar con una sonrisa y satisfacción que se merece.

A partir de la siguiente investigación se aportaron nuevos métodos de realización de trabajo, nuevas ideas para solución de problemas, y lo más importante se hará un buen uso de las normas que se proponen implementar sin dejar de mencionar un manual de procesos productivos con un novedoso tablero de control de citas y otro tablero para el control de trabajos.

El objetivo de esta investigación es rediseñar los procesos de servicios del taller y así poder evaluar el progreso obtenido, con el fin de proponer la logística correcta para esta empresa.

Palabras claves

Innovación, Procesos, Servicio, Taller

Introducción

Se realizó un estudio investigativo en el segundo semestre del año 2017, en el Taller de Motos Alessandro, con el propósito de innovar y proponer mejoras en los procesos de servicio productivos; con el objetivo de Establecer nuevos procesos de servicios para el área del taller de Motos.

Esta propuesta plantea maximizar los procesos con un orden característico y equilibrado a nivel de alta productividad según las normativas, objetivos, y metas establecidos por Grupo UMA, así como también minimizar tiempos muertos, costos, y desorden dentro del taller.

Se pretende disminuir los cuellos de botella, aumentar la confianza de los clientes, incrementar la productividad de manera equilibrada, control de calidad en los procesos y aumento del prestigio del taller.

Al iniciar labores, esta empresa no contaba con registro, su funcionalidad era empírica; lo que indujo a que no se tomaran en cuenta varios aspectos importantes para ofrecer un servicio adecuado, tales como: un manual de procesos, reclutamiento del personal con normas establecidas, diagramas de flujos para las distintas áreas, provocando un déficit en la atención al cliente.

Este Manual de procesos es para lograr un flujo organizativo de manera equilibrada dentro de los procesos técnicos administrativos y operacionales que ayudarán a ser más auto sostenible, así como también las evaluaciones de control de calidad que se proponen cada mes.

Material y Métodos

Computador portátil, teléfono android, cinta métrica, cuaderno de notas, lápiz, calculadora científica, aplicaciones y sitios web para búsqueda de información.

La observación directa

Es un método de recolección de datos que consiste en observar al objeto de estudio dentro de una situación particular. Esto se hace sin intervenir ni alterar el ambiente en el que el objeto se desenvuelve.

La Encuesta

La encuesta según Sierra Bravo, consiste en la obtención de datos de interés sociológico mediante la interrogación a los miembros de la sociedad, es el procedimiento sociológico de investigación más importante y el más empleado. En este caso se realizó una encuesta analítica de tipo cerrada que se aplicó a la muestra para obtener diferentes opiniones referentes a la calidad y el nivel de satisfacción de los clientes que acuden al taller.

Muestra

Para calcular la muestra se utilizó la fórmula para poblaciones finitas general.

Resultado y Discusión

Se presenta datos e información de la empresa Motos Alessandro para determinar planes estratégicos de compras, ventas y servicio del producto ya que sirve de intermediario entre el cliente y la marca Bajaj.

En este contexto actual nos conduce a un análisis de resultados; esta empresa tiene relación de su socio casa matriz Grupo UMA quien es el encargado de proveer el producto por parte del fabricante de la marca Bajaj Pulsar actuando como facilitador entre el cliente y el fabricante.

A continuación, se presentan datos indicadores relevantes de los análisis de resultados

Actitud del personal del taller

Condiciones de la moto en la entrega

Explicación del servicio

Tiempo para reparar la moto

Servicio general

Limpieza e instalaciones

Disponibilidad de refacciones

Solución a la primera vez

Costo del servicio

FORTALEZAS

- Buen ambiente laboral.
- Conocimiento del mercado de Estelí.
- Capital de Inversión.
- Proactivo

OPORTUNIDAD

- Mercado mal atendido.
- Tener el taller con mejores condiciones.
- Ubicación de Nuevas Sucursales.

DEBILIDADES

- Salarios bajos.
- Equipamiento viejo.
- Falta de capacitación.
- Falta de orden en la parte administrativa.

AMENAZAS

- Apertura de nuevos talleres de la competencia en las cercanías.
- Inestabilidad del personal.
- Carencia de una tienda de repuestos.

Conclusiones y recomendaciones

Se elaboró un manual de proceso para cada una de las funciones en las distintas áreas de trabajo, permitiendo un equilibrio entre calidad y el servicio al cliente.

Se presentó la propuesta del rediseño de los procesos de servicio al Gerente General y a su vez dueño del Taller Motos Alessandro, quien muy interesado en mejorar la calidad de sus servicios se dio a la tarea de aplicar el manual presentado en esta investigación en su empresa.

Al implementar estos nuevos cambios de procedimiento se incrementó el rendimiento mejorando la comunicación entre clientes y colaboradores, así como también la estética visual del taller, dando las siguientes recomendaciones:

Definir bien los servicios y productos que se va a ofrecer en el taller.

Elija correctamente al equipo de trabajo (técnicos, asesor).

Distribuir adecuadamente la infraestructura según la necesidad de cada área de servicio.

Usar adecuadamente las Normas de Procesos de Producción y Servicio al Cliente de la empresa.

Hacer promociones, eventos, ofertas, 2x1, cartelera, para hacer crecer el negocio.

Mejorar los precios. La clave es ofrecer la mejor relación calidad-precio, u ofrecer el mejor servicio por el mismo precio que otros. Las tarifas excesivamente económicas engañan y confunden al cliente, que tiende a pensar que es demasiado bonito para ser verdad o, en su defecto, creerá que la calidad del servicio será muy baja.

Señalización en el área de recepción y parqueo de motos.

Enfatizar en la seguridad del taller y sus colaboradores.

Uso adecuado del equipo de seguridad.

Cuidar al medio ambiente, colocando los desechos del taller fuera de áreas verdes.

Colocar cámaras de seguridad en el área del taller, para cuidar el bienestar de las instalaciones, la clientela y los colaboradores.

Agradecimiento

Primeramente agradezco a Dios nuestro creador sobre todas las cosas, a mis padres Mirna Zeledón y Ernesto Rodríguez quienes me brindaron su apoyo y esfuerzo incondicional, que creyeron en mi desde el primer instante que tome la decisión de estudiar la carrera Ingeniería Industrial; a mis amistades que estuvieron siempre disponibles para ayudar en cuanto mis necesidades de estudio; a mis docentes maestros quienes fueron participe día a día de mi formación profesional siendo la guía del camino e inspiradores para lograr alcanzar las puertas del Éxito; y sin olvidar lo agradecido que me siento de haber estudiado en esta ejemplar Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua FAREM Estelí.

Referencias bibliográficas

- Anónimo. (s.f.). Definición. Recuperado el MAYO de 2017, de Definición: <https://definicion.mx/manual/>
- Innova., C. d. (2011). PASOS PARA INNOVAR CON ÉXITO. Recuperado el 2017
- Martinez, C. (2016). ¿Qué es la Observación Directa? Características y Tipos.
- Morales, F. (2010). Investigación Descriptiva, Exploratoria y Explicativa. Obtenido de <http://manuelgross.bligoo.com/conozca-3-tipos-de-investigacion-descriptiva-exploratoria-y-explicativa#.WfKelmiCzIU>
- QUALTOP, G. (s.f.). QUALTOP GROUP. Recuperado el 2017, de http://www.qualtop.com/cultura_de_calidad_en_las_empresas
- RODAS, I. C. (2008). MANUAL DE PUESTOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ESCUELA DE. Recuperado el MAYO de 2017, de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_1948_IN.pdf
- SAC, M. (s.f.). MAUX SAC MANAGEMENT. Recuperado el MAYO de 2017, de MAUX SAC MANAGEMENT: <http://www.mauxmanagement.com/sabes-que-es-un-proceso/>
- Thomas, N. y. (2005). Enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto. Recuperado el 2007
- UNAM. (s.f.). Recuperado el ABRIL de MAYO, de <http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenoinfo/6/1.htm>
- Zelaya, D. R. (s.f.). DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL. INSTITUTO TECNOLÓGICO DE SONORA. Recuperado el MARZO de 2017, de http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no70/43b-diagnostico_organizacional_una_mirada_hacia_el_futuro_noviembre_2010_corregido.pdf