



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO
CARRERA DE INGENIERÍA AUTOMOTRIZ

ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCESO PARA EL
CONCESIONARIO HYUNDAI STARMOTORS ENFOCADO EN EL
TALLER DE SERVICIO MECÁNICO DEL ÁREA DE POSTVENTA EN EL
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

Trabajo de titulación previo a la obtención del
Título de Ingeniero Automotriz

AUTORES: RICARDO JAVIER LANCHIMBA ZAMBRANO
WILLIAM ALEXANDER GÓMEZ FLORES

TUTOR: JUAN PABLO TAMAYO BENAVIDES

Quito - Ecuador

2024

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Nosotros, Ricardo Javier Lanchimba Zambrano con documento de identificación N° 1750006296 y William Alexander Gómez Flores con documento N° 1722019724 manifestamos que:

Somos los autores y responsables del presente trabajo; y, autorizamos a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Quito, 02 de agosto del año 2024

Atentamente,



Ricardo Javier Lanchimba Zambrano
1750006296



William Alexander Gómez Flores
1722019724

CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

Nosotros, Ricardo Javier Lanchimba Zambrano con documento de identificación N° 1750006296 y William Alexander Gómez Flores con documento N° 1722019724 expresamos nuestra voluntad y por medio del presente documento cedemos a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que somos autores del Proyecto Técnico: “Elaboración del manual de proceso para el concesionario Hyundai Starmotors enfocado en el taller de servicio mecánico del área de Postventa en el Distrito Metropolitano de Quito”, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de Ingenieros Automotrices, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribimos este documento en el momento que hacemos la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana

Quito, 02 de agosto del año 2024

Atentamente,



Ricardo Javier Lanchimba Zambrano
1750006296



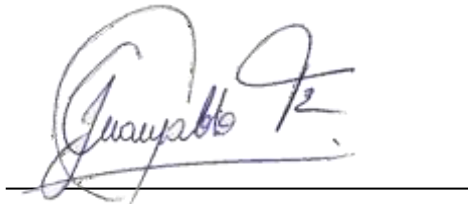
William Alexander Gómez Flores
1722019724

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Juan Pablo Tamayo Benavides con documento de identificación N° 1714824156 docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCESO PARA EL CONCESIONARIO HYUNDAI STARMOTORS ENFOCADO EN EL TALLER DE SERVICIO MECÁNICO DEL ÁREA DE POSTVENTA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, realizado por Ricardo Javier Lanchimba Zambrano con documento de identificación 1750006296 y por William Alexander Gómez Flores con documento de identificación 1722019724, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción: Proyecto Técnico que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 02 de agosto del año 2024

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Juan Pablo T.', is written over a horizontal line.

Ing. Juan Pablo Tamayo Benavides, M.Sc.

1714824156

DEDICATORIA

Dedico el presente proyecto en primer lugar a Dios por que me ha dado las fuerzas, la sabiduría, además del entendimiento para continuar en este arduo camino hoy al fin se llegó a la meta. En segundo lugar, dedico este proyecto a mis Padres, María Zambrano y Luis Lanchimba que han sido uno de los pilares fundamentales para conseguir una meta más gracias al apoyo que me han brindado de principio a fin, gracias por los consejos las palabras de aliento y los abrazos que me han hecho sentir respaldado.

A mis abuelos Marlene Albarracín y José Zambrano por estar al pendiente siempre de mí y saberme guiar y apoyarme con aquellas charlas que duraban horas y servían de mucha ayuda. A mis hermanos Tatiana y Sebastián, hermanitos gracias por ayudarme cuando más he necesitado manos, gracias a todos por ser parte de ese camino.

Ricardo Lanchimba

Dedico el presente proyecto a mi querida familia, cuyo apoyo incondicional ha sido mi mayor fortaleza durante todos estos años de estudio. En especial, quiero agradecer a mis padres, quienes estuvieron presentes en cada paso del camino, brindándome su amor, sabiduría y motivación. Su confianza en mis capacidades y su incansable respaldo me han permitido alcanzar mis metas y superar los desafíos.

Así mismo, me dedico este logro a mí mismo, por haber elegido y completado con éxito la carrera de Ingeniería Automotriz. Este camino ha sido arduo y lleno de retos, pero también ha sido increíblemente gratificante. Estoy orgulloso del esfuerzo, la dedicación y la pasión que he invertido en mi formación, y estoy emocionado por las oportunidades futuras que esta carrera me brindará.

William Flores

AGRADECIMIENTO

Quiero extender mi más sincero agradecimiento a mi tutor, Juan Pablo Tamayo Benavides, por su intachable dedicación y esfuerzo a este proyecto de titulación ya que su apoyo ha sido fundamental para concluir este anhelado proyecto, además gracias por los consejos sus enseñanzas ya que han sido fundamental en mi formación como profesional y gracias a su conocimiento y paciencia hoy se concluye una meta.

Quiero agradecer a las personas allegadas a mí por su constante motivación y apoyo hacia mi persona durante este tramo de formación, a mis tíos, tías y abuelos por estar al pendiente de mi hoy se termina una etapa en la que aún queda camino por recorrer esto es solo el comienzo.

Gracias a Cristina Muñoz y Mauricio Morales por permitirme dar mis primeros pasos dentro de este mundo de la mecánica y poder realizar nuestro proyecto de tesis en su taller, a Ismael Medina por impartirme su conocimiento y ser el mejor mentor el cual me ha enseñado a ser excelente en lo que quiero ser, por permitirme realizar mi tesis ayudando en lo que más ha podido, Sin olvidar aquellas personas que llegaron a mi vida gracias por sus enseñanzas, por los consejos y por haberme acogido y preparado para afrontar el camino de la vida aún queda camino por recorrer.

Ricardo Lanchimba

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mi tutor de tesis, Juan Pablo Tamayo Benavides. Su guía, conocimiento y apoyo inquebrantable han sido fundamentales para la realización de este proyecto. Gracias por su paciencia, sus valiosos consejos y por siempre estar dispuesto a brindar su tiempo y experiencia para ayudarme a superar los desafíos a lo largo de este proceso. Su dedicación y compromiso con mi formación han sido una inspiración constante.

También deseo agradecer a la Universidad Politécnica Salesiana por proporcionarme una educación de alta calidad y por ser el entorno en el cual he podido crecer tanto académica como personalmente. La infraestructura, los recursos y el excelente cuerpo docente de esta institución han sido cruciales para mi desarrollo profesional. Estoy profundamente agradecido por las oportunidades y el apoyo brindados durante estos años de estudio.

William Flores

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	12
PROBLEMA	13
1. Delimitación del problema.....	13
2. Objetivo General.....	14
3. Objetivos Específicos.....	14
4. Marco Teórico.....	15
CAPÍTULO 1	16
INFORMACION DE LA EMPRESA	16
El papel de HYUNDAI en la transformación del mercado automotriz global	16
1.1 Fundación y Presencia Global	16
1.2 Posición en el Mercado Global.....	16
1.3 Estrategias y Futuro:	16
1.4 Desempeño en el Mercado Ecuatoriano según AEADE	16
1.5 Desempeño de Hyundai en el mercado ecuatoriano durante 2024.....	17
1.6 Misión.....	18
1.7 Visión	18
1.8 Ubicación.....	18
1.9 Organigrama Institucional	20
1.10 Servicios Ofertados	21
CAPÍTULO II	23
IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS.....	23
2.1 Industria Automotriz.....	23
2.2 Deficiencia en los talleres.....	24
2.3 Metodologías en los talleres	26
CAPÍTULO III.....	28
FUNCIONES DENTRO DEL AREA DE POSTVENTAS.....	28
3.1 Jefe de Taller	28
3.2 Asesor de Servicio	32
3.3 Asesor de Repuestos	35
3.4 Técnicos mecánicos.....	37
3.4.1 Mecánico Máster	38
3.4.2 Mecánico Junior.....	41

3.4.3	Técnico De Limpieza (Lavadero)	44
	PROCEDIMIENTOS DE LOS PUESTOS DE TRABAJO	47
4.1	Procedimiento del jefe de taller	47
4.2	Procedimiento del asesor de servicio.....	49
4.3	Procedimiento del asesor de repuestos	50
4.4	Procedimiento del técnico mecánico máster.....	51
4.5	Procedimiento del Técnico mecánico junior	56
4.6	Procedimiento del técnico de limpieza (lavadero).....	60
	CONCLUSIONES.....	65
	RECOMENDACIONES.....	66
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	67
	ANEXOS	70
	ANEXO 1: Hoja de Requisición de Repuestos.....	70
	ANEXO 2: Hoja de Orden de Trabajo (<i>Respaldo del Cliente</i>).....	71
	ANEXO 3: Hoja de Orden de Trabajo (<i>Respaldo del taller mecánico de la concesionaria</i>)	72
	ANEXO 4: Hoja de Certificado de Control de Calidad (<i>Respaldo del Cliente</i>) (<i>Parte delantera de la Hoja del Certificado de Control de Calidad</i>).....	73
	ANEXO 5: Hoja de Certificado de Control de Calidad (<i>Respaldo del Cliente</i>) (<i>Parte posterior de la Hoja del Certificado de Control de Calidad</i>).....	74
	ANEXO 6: Hoja de Certificado de Control de Calidad (<i>Respaldo del taller mecánico de la concesionaria</i>).....	75
	ANEXO 7: Página principal de acceso a la información de manuales de la marca Hyundai	76
	ANEXO 8: Página de ingreso a los manuales de procedimiento de los diferentes modelos de vehículos de la marca Hyundai	76

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1. Ubicación del concesionario Hyundai Starmotors	19
Ilustración 2. Vista frontal del concesionario Hyundai Starmotors.....	19
Ilustración 3. Organigrama institucional de Hyundai Starmotors	21
Ilustración 4. Relación jerárquica del jefe del taller	30
Ilustración 5. Flujograma de las funciones del jefe de taller	31
Ilustración 6. Relación jerárquica del asesor de servicio.....	33
Ilustración 7. Flujograma de las funciones asesor de servicio.....	34
Ilustración 8. Relación jerárquica del asesor de repuestos	36
Ilustración 9. Flujograma de las funciones asesor de repuestos	36
Ilustración 10. Organigrama de técnicos mecánicos	37
Ilustración 11. Flujograma de las funciones del técnico mecánico master.....	40
Ilustración 12. Relación jerárquica del técnico mecánico junior.....	42
Ilustración 13. Flujograma de las funciones del técnico mecánico junior.....	43
Ilustración 14. Relación jerárquica del técnico de limpieza (lavadero).....	45
Ilustración 15. Flujograma de las funciones del técnico de limpieza (lavadero).....	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Responsabilidades del jefe de taller.....	29
Tabla 2. Funciones del jefe de taller	30
Tabla 3. Responsabilidades del asesor de servicio	32
Tabla 4. Funciones del asesor de servicio.....	33
Tabla 5. Responsabilidades del asesor de repuestos	35
Tabla 6. Responsabilidades y funciones del técnico mecánico master	39
Tabla 7. Responsabilidades y funciones del técnico mecánico junior	42
Tabla 8. Responsabilidades y funciones del técnico de limpieza (lavadero)	45
Tabla 9. Inspección visual del jefe de taller.....	47

RESUMEN

Recientemente, una investigación sobre la eficiencia operativa en concesionarios automotrices ha revelado la necesidad de estandarizar los procesos internos para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Donde el concesionario Hyundai Starmotors, ubicado en el Distrito Metropolitano de Quito, enfrenta una serie de problemas debido a la inexistencia de un manual de procesos para la parte del área mecánico.

El presente proyecto tiene como objetivo la elaboración de un manual de procesos para el taller mecánico de Hyundai Starmotors, enfocándose en la optimización de las operaciones internas y la estandarización de procesos críticos. La guía proporciona una serie de información detallada sobre los procesos y los pasos que deben seguir los encargados de cada área, así como los recursos necesarios que se generan. La implementación de este manual se justifica en base a mejorar la eficiencia y eficacia en los procesos, así como facilitar la formación y el crecimiento del personal.

El análisis presentado en este proyecto se detalla las áreas de mejora en el taller mecánico Hyundai Starmotors, un diagnóstico de las deficiencias actuales y la propuesta de metodologías eficaces para su optimización. Además, las funciones dentro del área de postventa son descrita en roles y responsabilidades para cada puesto de trabajo para asegurarse de una gestión eficiente y una alta calidad del servicio.

Este proyecto se espera que sea de gran impacto, beneficiando no solo a Hyundai Starmotors al mejorar su eficiencia operativa y la calidad del servicio, sino a las empresas locales a promover prácticas empresariales sostenibles. Las conclusiones detallan una posible mejora en la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa tras la implementación del manual de procesos, generando una referencia para otros concesionarios que busquen optimizar sus operaciones de postventa.

Palabras Claves: Optimización de procesos, Manual de procesos, Hyundai Starmotors, Área mecánica, Eficiencia operativa, Satisfacción del cliente.

ABSTRACT

Recently, research on operational efficiency in automotive dealerships has revealed the need to standardize internal processes to improve service quality and customer satisfaction. Hyundai Starmotors, located in the Metropolitan District of Quito, faces a series of problems due to the lack of a process manual for its mechanical service workshop.

The present project aims to develop a process manual for the Hyundai Starmotors mechanical workshop, focusing on optimizing internal operations and standardizing critical processes. The guide provides detailed information on the processes and steps that the personnel in each area must follow, as well as the necessary resources generated. The implementation of this manual is justified by the need to improve efficiency and effectiveness in the processes, as well as to facilitate the training and growth of the staff.

The analysis presented in this project details the areas of improvement in the Hyundai Starmotors mechanical workshop, diagnosing current deficiencies and proposing effective methodologies for optimization. Additionally, the functions within the after-sales area are described in terms of roles and responsibilities for each position to ensure efficient management and high-quality service.

This project is expected to have a significant impact, benefiting not only Hyundai Starmotors by improving its operational efficiency and service quality but also local businesses by promoting sustainable business practices. The conclusions detail a potential improvement in customer satisfaction and operational efficiency following the implementation of the process manual, creating a reference for other dealerships seeking to optimize their after-sales operations.

Keywords: Process optimization, Process manual, Hyundai Starmotors, Mechanical workshop, Operational efficiency, Customer satisfaction.

INTRODUCCIÓN

Actualmente, las empresas del sector automotriz y concesionarias implementan nuevas iniciativas para mejorar la eficiencia y la calidad de sus servicios de postventa. Esta mejora va de la mano con los procesos a implementar en cada área de la empresa. Por lo tanto, se requiere manuales que permitan facilitar los procesos de cada puesto de trabajo. La falta de guías estandarizadas genera problemas significativos, tales como la afectación a la eficiencia operativa, retraso en la entrega del vehículo dentro de un determinado tiempo y la insatisfacción del cliente. El concesionario HYUNDAI STARMOTORS, ubicado en el Distrito Metropolitano de Quito, es el ejemplo de esta problemática. (Telleira, 2022)

El presente trabajo tiene como objetivo elaborar un manual de procesos para la concesionaria HYUNDAI STARMOTORS. Este proyecto busca optimizar operaciones internas y estandarizar los procesos elevando así los índices de calidad en la prestación de servicios, se beneficiará a todos los grupos de interés, quienes experimentarán una mejora significativa. Adicionalmente, este proyecto tendrá resultados favorables para la comunidad a la hora de promover prácticas empresariales.

Es por ello que en esta indagación contiene tres apartados: Capítulo 1. Se detalla la información de la empresa con la misión, visión y ubicación de la empresa. Por otra parte, el Capítulo 2. muestra la identificación de procesos en el taller mecánico, que considera la deficiencia actual y la metodología eficaz. En el Capítulo 3, presenta las funciones dentro del área de postventa, donde se describe los roles y responsabilidades de cada puesto de trabajo para asegurar una gestión segura a la hora de brindar un servicio de calidad.

Finalmente, la sección de conclusiones describe los resultados a obtener tras la implementación del manual de procesos, en la concesionaria HYUNDAI STARMOTORS. Así también se redactan las recomendaciones para otras empresas que buscan optimizar las operaciones en el área de postventa y elevar sus estándares de calidad a largo plazo.

PROBLEMA

Actualmente, la carencia de un manual de procesos en la concesionaria Hyundai Starmotors genera problemas significativos, afectando la eficiencia, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. La falta de claridad y estandarización en las funciones de los trabajadores resulta en confusión, duplicidad de esfuerzos e ineficiencia, así como inconsistencias en la calidad del servicio. Estos problemas se manifiestan en varios cuellos de botella que afectan los tiempos de servicio. Por ejemplo, en el taller de servicio mecánico, la ausencia de procedimientos ha llevado a retrasos en la entrega de vehículos, errores en la reparación y mantenimiento, y una baja satisfacción del cliente debido a la variabilidad a la hora de brindar un servicio de calidad.

El presente trabajo tiene como objetivo fundamental la elaboración de un manual de procesos para el taller mecánico dentro del área de postventa, buscando optimizar las operaciones internas y estandarizar los procesos críticos, elevando así los índices de calidad en la prestación de servicios. Este proyecto generará un impacto multidimensional, beneficiando a todos los grupos de interés, incluyendo a los clientes, quienes experimentarán una mejora sustancial en la calidad del servicio. Adicionalmente, este proyecto tendrá impactos positivos para la comunidad local al promover prácticas empresariales eficientes.

1. Delimitación del problema.

Los concesionarios en el Ecuador tuvieron la necesidad de optimizar sus procesos, promovidos tanto por las exigencias de las marcas que representan, como por la creciente competitividad del mercado. Durante estas décadas, se desarrollan diversas acciones y avances significativos en marcas como Ford, Chevrolet, Kia y Toyota. Dichas empresas han logrado una evolución rápida a la hora de administrar presupuestos, donde se busca mejorar la atención al cliente y la resolución de problemas a corto y mediano plazo. (ELCOMERCIO, 2015)

En el caso particular de Hyundai Starmotors, las acciones están dirigidas a la promoción de alternativas que alivien problemas relacionados con los tiempos de espera, la satisfacción del cliente y la calidad del servicio ofertado. Se reconoce que la eliminación de problemas dentro de un taller de servicio es una tarea poco probable de solucionar. Donde la alternativa a corto plazo es establecer los procesos ya existentes, enfocándose en las opciones de alta eficacia con un bajo margen de error.

La delimitación de los problemas es crucial para mejorar la eficiencia y la calidad del servicio. La falta de un manual de procesos genera varios problemas que afectan a los empleados. Donde ausencia de un procedimiento claro provoca la duplicidad de esfuerzos y errores en reparación y mantenimiento de los vehículos de la marca que resulta en retrasos e insatisfacción del cliente.

Este proyecto busca desarrollar un manual específico para la concesionaria Hyundai Starmotors. El texto incluirá todas las responsabilidades, actividades y tareas que deberá realizar cada uno de los trabajadores, con un organigrama para la gestión de las diferentes actividades del personal de postventa. Además, se definirán los indicadores de evaluación, permitiendo una evaluación eficiente y continua del desempeño del personal.

La implementación del proyecto no solo busca beneficiar a la concesionaria Hyundai Starmotors a mejorar la eficiencia y la calidad del servicio. La delimitación del problema en este proyecto se centra en la necesidad de estandarizar y optimizar los procesos en el taller de servicio mecánico para mejorar la satisfacción del cliente.

2. Objetivo General.

- Desarrollar un manual de procesos para el concesionario Hyundai StarMotors enfocado al taller de servicio mecánico con el fin de garantizar la optimización de los procesos en el área de postventa.

3. Objetivos Específicos.

- Levantar información de las actividades y tareas que realiza cada uno de los trabajadores en el área de postventa.
- Establecer un organigrama para la gestión de las diferentes actividades del personal de postventa
- Establecer indicadores de evaluación para cada uno de los puestos de trabajo que permitan evaluar de manera eficiente cada uno de ellos

4. Marco Teórico

Mendoza, et al., menciona en su artículo titulado “Documentación de procesos, procedimientos y funciones por procesos, Yanaconas Motor S.A. Concesionario Chevrolet” que un manual de procesos es fundamental ya que puede ser esencial a la hora de la gestión y estandarización de operaciones que incluyen el área de postventa para este caso Hyundai Starmotors que busca redactar de manera clara los procesos busca garantizar la calidad, eficiencia y la constancia en la prestación de los servicios. (Mendoza, 2008)

Maldonado propone en su artículo titulado “Diseño de Manual de Procedimientos de Servicio para Asesores de Servicio Post Venta”, Un manual de procesos juega un papel crucial al ser una guía para las actividades dentro del taller. Los procesos estandarizados previamente documentados facilitan la capacitación del personal, reducen los errores y logra mejorar la eficiencia de las operaciones (Maldonado, 2018)

El presente manual de procesos ayudara a la identificación, análisis y documentación acerca de los procesos involucrados que van desde la recepción del vehículo hasta la entrega final al cliente. Además, se basa en los principios de la gestión por procesos, que implica la visión horizontal y transversal de las operaciones. Permitiendo la coordinación de las diferentes áreas involucradas de postventa, como repuestos, asesor de servicios y los técnicos mecánicos.

CAPÍTULO 1

INFORMACION DE LA EMPRESA

El papel de HYUNDAI en la transformación del mercado automotriz global

1.1 Fundación y Presencia Global:

Hyundai Motor Company, fundada en 1967, tiene su sede en Seúl, Corea del Sur. La empresa opera en más de 200 países y emplea a más de 120,000 personas a nivel mundial. Hyundai es conocido por su compromiso con la innovación, la sostenibilidad y la movilidad inteligente, invirtiendo en tecnologías avanzadas como la robótica y la movilidad aérea avanzada. (CERVISIMAG, 2022)

1.2 Posición en el Mercado Global:

En 2023, Hyundai vendió un total de 4,216,680 vehículos, lo que representa un aumento del 6.9% respecto al año anterior. Para 2024, Hyundai planea vender 4.24 millones de vehículos, incluyendo su marca de lujo Genesis. En términos de ventas globales, Hyundai ocupa el quinto lugar, con 534,548 unidades vendidas hasta febrero de 2024, detrás de Toyota, Volkswagen, Honda y Ford (Arco, 2024)

1.3 Estrategias y Futuro:

Hyundai se centra en la electrificación y en optimizar su infraestructura global de producción de vehículos eléctricos (EV), adoptando estrategias comerciales flexibles y reforzando su capacidad de gestión de riesgos para mantenerse competitivo en un mercado en constante cambio.

1.4 Desempeño en el Mercado Ecuatoriano según AEADE

Según la información anual 2023 de la Asociación de Empresas Automotrices del Ecuador Hyundai ha mantenido una participación de mercado destacada, posicionándose como una de las marcas más reconocidas en el país. La recopilación de esta información se detalla a continuación

En 2023, Hyundai vendió un total de 7,140 unidades, ubicándose en el cuarto lugar del mercado ecuatoriano con una cuota de participación del 5.4%.

Hyundai ha demostrado un desempeño sobresaliente en los segmentos de automóviles y SUV. En 2023, los automóviles representaron el 52.5% de sus ventas, mientras que los SUV abarcaron el 41.1%. Entre los modelos más populares se encontraron el Tucson NX4E GL AC 2.0 5P 4X2 TM, con 1,393 unidades vendidas, y el Grand i10 HB GLS AC 1.2 5P 4X2 TM, con 957 unidades vendidas. (AEADE, 2024)

La distribución geográfica de las ventas de Hyundai en Ecuador durante 2023 así pues como principalmente en las provincias de Pichincha y Guayas. En Pichincha, Hyundai vendió 3,043 unidades, y en Guayas, 1,214 unidades. Otras provincias con ventas significativas fueron Azuay, con 1,015 unidades, y Tungurahua, con 651 unidades. (AEADE, 2024)

En el segmento de vehículos híbridos, Hyundai se ubicó en el octavo lugar del mercado ecuatoriano durante 2023, con una participación del 3.6%. Aunque Hyundai ha mostrado una presencia significativa en este segmento en años anteriores, su cuota de mercado ha experimentado una tendencia decreciente en los últimos años. En 2019, Hyundai registró una participación del 38.0% en el mercado de híbridos, la cual disminuyó al 8.6% en 2020 y al 5.1% en 2021. Posteriormente, se observó un leve repunte en 2022, con una participación del 7.1%, pero finalmente volvió a caer hasta alcanzar solo el 3.6% en 2023. (AEADE, 2024)

Los resultados proporcionados dan a conocer la capacidad que tiene Hyundai en la adaptación y mantener su competitividad en un mercado automotriz en crecimiento, siendo la opción preferida entre los ecuatorianos.

1.5 Desempeño de Hyundai en el mercado ecuatoriano durante 2024

Durante el transcurso de 2024, Hyundai ha mantenido una participación de mercado destacada en el Ecuador, consolidándose como una de las marcas más reconocidas en el país. En el periodo comprendido entre enero y mayo de 2024, Hyundai logró vender un total de 2,473 unidades, posicionándose en el cuarto lugar del mercado ecuatoriano con una cuota de participación del 4.8%. (mercapital , 2024)

Hyundai ha demostrado un desempeño sobresaliente en los segmentos de automóviles y SUV. Durante los primeros cinco meses del año, los automóviles representaron una porción significativa de las ventas de la marca, siendo el modelo Grand i10 uno de los más vendidos en su categoría, con 877 unidades comercializadas. (Hyundai , 2024)

Sin embargo, cabe señalar que la distribución de ventas de Hyundai en Ecuador durante 2024 se ha visto afectada por una reducción en comparación con el mismo periodo del año anterior. En efecto, las ventas totales de vehículos en el país han disminuido en un 16.5%, lo cual refleja los desafíos enfrentados por el sector automotriz en este contexto. (AEADE, 2024)

1.6 Misión

La misión de Hyundai Starmotors es brindar a todos sus clientes opciones de movilidad accesibles y con gran tecnología. La empresa se compromete a ofrecer vehículos confiables y de alta calidad, asegurando que cada cliente reciba una atención personalizada y soluciones eficientes para sus necesidades automotrices.

1.7 Visión

La visión de Hyundai Starmotors es posicionarse como la marca de mayor innovación tecnológica en el país en los próximos tres años, fortaleciendo su imagen de sostenibilidad. La empresa planea lograr esto ofertando una amplia gama de vehículos híbridos y eléctricos, con el objetivo de superar el 10% de participación en el mercado automotriz.

1.8 Ubicación

La ubicación estratégica de un concesionario automotriz es un factor que termina siendo esencial para el éxito del negocio ya que con una adecuada selección del lugar puede marcar una gran diferencia en términos de atracción de clientes, la accesibilidad, rentabilidad en largo periodo de tiempo y se consideran algunos aspectos importantes. (Cáceres, 2021)

Hyundai Starmotors se encuentra ubicado en la Av. 10 de agosto y Mariana de Jesús esquina lo que hace que cuente con una gran accesibilidad, además de una gran visibilidad al público en general, en sus alrededores no cuenta con competencia alguna de ningún taller o concesionaria, cuenta con un amplio terreno de dimensiones adecuadas para la comodidad del área de exhibición, talleres y demás. La Ilustración 1 proporciona la ubicación geográfica de la empresa, mientras que la Ilustración 2 presenta una vista de la fachada principal de la concesionaria Hyundai Starmotors.

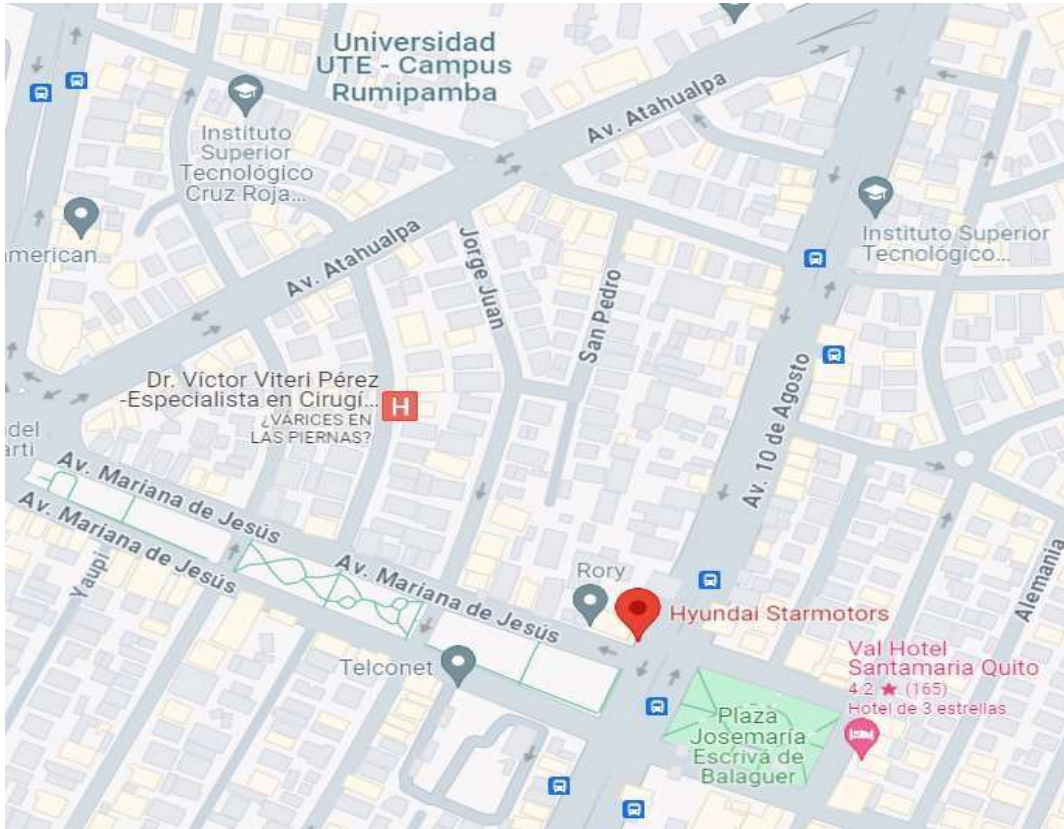


Ilustración 1 Ubicación del concesionario Hyundai Starmotors



Ilustración 3 Vista frontal del concesionario Hyundai Starmotors

1.9 Organigrama Institucional

El organigrama institucional de Hyundai Starmotors representa la estructura jerárquica y organizacional del concesionario, detallando las relaciones de reporte y los roles clave dentro del taller de servicio mecánico. Como se muestra en la ilustración 3, esta estructura refleja una distribución clara y eficiente de los departamentos dentro del Área de postventa. Esto facilita la comunicación y coordinación entre los diferentes roles e instancias de la empresa, contribuyendo así a la eficacia y cohesión de las operaciones. A continuación, se detalla brevemente la función de los roles del personal que se indica en el flujograma organizacional. (Cáceres, 2021)

1. **Gerente General:** Es la máxima autoridad dentro del concesionario es el responsable de la toma de decisiones así como de la supervisión de todas las operaciones que se deben realizar.
2. **Auditor Interno:** Es el encargado de supervisar y evaluar la efectividad sobre los controles internos, asegurando el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por la concesionaria.
3. **Gerente de Postventa:** Responsable de la gestión del área de postventa, asegurando que los servicios prestados cumplan con los estándares de calidad.
4. **Repuestos:** Departamento que colabora con la disponibilidad y gestión eficiente de las piezas necesarias en stock para las reparaciones y los mantenimientos para los vehículos.
5. **Jefe de Taller:** Supervisa todas las operaciones del taller mecánico. Además, es responsable de la coordinación de las capacitaciones y actualizaciones en base a las nuevas tecnologías del parque automotor
6. **Asesor de Servicio:** Actúa como la principal fuente de comunicación entre los clientes y el taller. Es el responsable de recibir a los clientes, realizar diagnósticos y coordinar las reparaciones solicitadas.

7. Técnicos Mecánicos: Realizan las reparaciones y los mantenimientos de los vehículos. Su trabajo es fundamental para asegurar la satisfacción del cliente a través de un servicio de alta calidad.

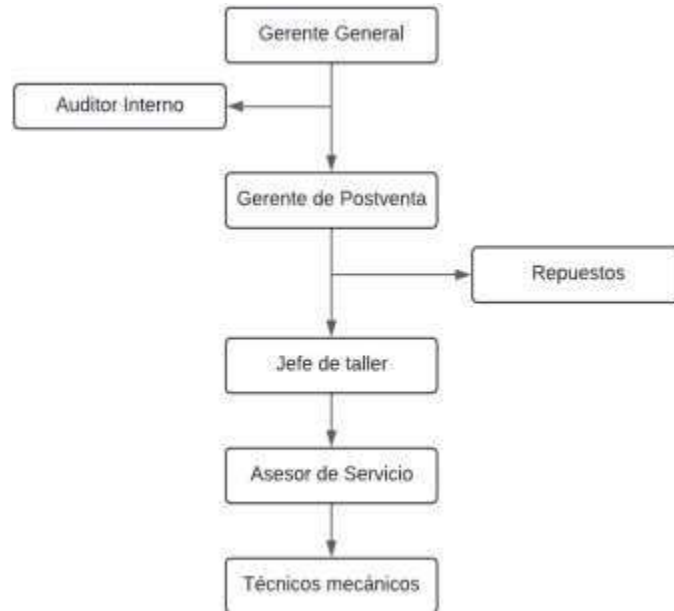


Ilustración 5 Organigrama institucional de Hyundai Starmotors

1.10 Servicios Ofertados

De acuerdo con el reporte de Talleres Hyundai en Guayaquil: La excelencia automotriz se destaca por ofrecer una amplia gama de servicios de mantenimiento y reparación de alta calidad, garantizando que los vehículos de sus clientes se mantengan en óptimas condiciones. (hyundaicamiones, 2022)

A continuación, se detallan algunos de los servicios más destacados:

➤ *Compromiso con la excelencia:*

Cada miembro del equipo, desde los técnicos hasta el personal de servicio al cliente, está comprometido con ofrecer la mejor experiencia posible a los propietarios de vehículos Hyundai. Este compromiso con la excelencia se refleja en cada aspecto de los servicios ofrecidos.

➤ *Tecnología de Vanguardia:*

Los talleres están equipados con tecnología de última generación para diagnosticar y reparar vehículos de manera eficiente y precisa. Los equipos de diagnóstico avanzados permiten a los técnicos identificar problemas de manera proactiva, evitando futuros inconvenientes mayores. (Lealimportaciones , 2024)

➤ *Personal altamente capacitado:*

El personal de Hyundai Starmotors está capacitado y certificado por la marca, lo que asegura un profundo conocimiento de los vehículos Hyundai y familiaridad con las últimas tecnologías y técnicas de reparación.

➤ *Mantenimiento preventivo:*

Ofrece una gama completa de servicios de mantenimiento preventivo, incluyendo cambios de aceite, revisión de frenos, alineación de ruedas y revisión de fluidos, para mantener los vehículos funcionando de manera eficiente y segura. (vamotriz , 2021)

➤ *Reparaciones expertas:*

Los técnicos de Hyundai Starmotors tienen la experiencia y las herramientas necesarias para realizar reparaciones expertas, utilizando piezas originales que mantienen la misma durabilidad y fiabilidad que el vehículo inicialmente para garantizar su calidad y confiabilidad. (Riosulense , 2021)

➤ *Atención personalizada:*

En Hyundai Starmotors, no solo se cuida del vehículo, sino también del cliente. Se ofrece un servicio al cliente excepcional y atención personalizada para asegurar que cada visita sea cómoda y satisfactoria.

➤ *Servicios especializados:*

Ofrece servicios especializados para vehículos eléctricos e híbridos, así como opciones de acondicionamiento y personalización para satisfacer necesidades específicas.

➤ *Compromiso con la seguridad:*

Se realizan inspecciones exhaustivas para garantizar que cada vehículo esté en condiciones óptimas de seguridad, incluyendo la verificación de frenos, neumáticos y sistemas de iluminación.

➤ *Eficiencia y comodidad:*

Hyundai Starmotors facilita la programación de citas en línea y ofrece servicios de recogida y entrega, permitiendo a los clientes mantener sus vehículos sin interrumpir su día.

CAPÍTULO II

IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS

Las fuentes primarias para identificar los procesos que se deben desarrollar en una organización son las declaraciones de su misión y de su visión. Los procesos originales en la misión de su razón de ser, se les han denominado procesos misionales y por una afinidad conceptual aquellas que deberían desarrollarse para lograr la visión de futuro la que se puede denominar procesos visionarios

La identificación de los procesos requiere, en primer lugar, acordar un entendimiento común acerca de los procesos generales, en los que se trabaja la organización esto puede hacerse analizando como se consigue el cliente y como se maneja desde que entra a la organización hasta que se obtiene el servicio y se atiende en post venta.

2.1 Industria Automotriz

Víctor Quinde menciona en su Libro “El Sector Automotriz en Ecuador: Antecedentes, situación actual y perspectivas”. Las innovaciones tecnológicas, así como las mejoras en el transporte y la comunicación en particular genera relaciones internacionales sobre la producción contribuyendo a la formación de un contexto que se rige principalmente a la situación económica realizando procesos que antes eran imposibles por su elevado costo o por el tiempo que requerían para su desarrollo.

Además, una de las principales transformaciones que el nuevo modelo productivo ha generado en el ámbito de las relaciones mundiales de producción ha sido el cambio que han

experimentado algunos países periféricos lo que ha generado un desplazamiento de la industria automotriz de regiones industrializadas hacia nuevas regiones emergentes donde a día de hoy se encuentran mejores y mayores ventajas que les permitirán operar bajo nuevos modelos de características flexibles y de mayores vínculos en el exterior. (Vieyra, 2022)

El sector automotriz se ha caracterizado por un constante proceso de reestructuración en las últimas décadas donde se ha convertido en una de las industrias más dinámicas de la era moderna generadora de efectos importantes en las distintas economías referente a los términos de productividad, desarrollando tecnología y competitividad. (Quinde, 2021)

2.2 Deficiencia en los talleres

Los talleres automotrices, ya sean mecánicos o de pintura pueden enfrentar diferentes tipos de problemas dependiendo de los factores como la ubicación del taller su especialización su tamaño y sus prácticas de gestión sin embargo existen 7 problemas que se enfrentan de forma habitual. (actualidadeltaller, 2023)

- *Competencia desleal:*

Este tipo de competencia representa un problema importante para los talleres automotrices ya que pueden afectar de manera significativa a la rentabilidad y a la calidad de los servicios que dicho taller presta. Donde la presencia de talleres ilegales que ofrecen servicios de baja calidad a precios más bajos y que sin embargo no cumplen con las normas y regulaciones establecidas, pueden llevar a los clientes a optar por la opción más económica en lugar de la calidad de un buen servicio

- *Problemas de responsabilidad:*

Los talleres automotrices deben cumplir con la responsabilidad de que si los clientes sufren algún tipo de percance en el vehículo este dentro de las instalaciones. Para controlar los riesgos dentro del taller, deben contar también con la seguridad adecuada que permite la práctica segura haciendo que estas medidas reduzcan las probabilidades de que el taller se responsabilice por los daños causados. Además, es fundamental que los talleres tomen en cuenta los problemas y trabajen de manera puntal para prevenir cualquier situación que genere daños o lesiones a terceros.

- *Escasez de personal calificado:*

La escasez de un personal calificado resulta ser un problema común en el campo de la mecánica automotriz lo que dificulta que los talleres mecánicos encuentren y retengan a técnicos capacitados donde el problema se agrava en áreas rurales o remotas donde es más difícil encontrar personal calificado en este campo.

Los talleres mecánicos deben invertir en la formación de personal y enfocarse en traer nuevos talentos al ofrecer programas de capacitación y desarrollo profesional, beneficios atractivos y un ambiente laboral sociable.

- *Aumento de costos en los repuestos:*

El problema en los talleres es aquellos que pueden generar un incremento en los costos debido al aumento en los precios de los proveedores lo que genera un impacto negativo donde no se obtiene beneficios para ofrecer precios accesibles a los clientes. Pueden abordar la problemática de maneras diversas para establecer acuerdos de compra, verificar el inventario para evitar y ajustar los precios de los servicios para lograr compensar el aumento.

- *Cambios en la tecnología automotriz:*

Las concesionarias deben estar actualizados a los continuos cambios en el mundo de la tecnología automotriz que implica la inversión de equipos y capacitación para los técnicos, así mismo puede resultar en un costo excesivo para la empresa, que los talleres estén al día en el manejo de las herramientas, tecnologías y la rápida evolución de la tecnología en el campo automotriz.

- *Mantenimiento de los equipos:*

El mantenimiento de los equipos es el principal problema en los talleres mecánicos porque se enfrentan a un desafío constante en el mantenimiento y reemplazo de sus equipos especiales y a la vez costosos para llevar a cabo reparaciones y mantenimiento de vehículos. El mantenimiento y reemplazo que requieren estos equipos significa un costo elevado para el taller pese a ser de suma importancia realizar un mantenimiento adecuado para alargar la vida útil del equipo. Un mantenimiento inadecuado acompañado del tiempo de inactividad del equipo generando el daño del mismo.

2.3 Metodologías en los talleres

Barrera en su artículo menciona que, en los talleres mecánicos, la implementación de metodologías eficaces es crucial para mejorar la eficiencia operativa, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. A continuación, se describen diversas metodologías que pueden ser aplicadas en los talleres de Hyundai Starmotors para alcanzar estos objetivos (Barrera, 2004)

- *Lean Manufacturing*

Es una metodología enfocada en la eliminación de desperdicios, la mejora continua y la maximización de valor para el cliente. Su objetivo principal es hacer más con menos, utilizando solo los recursos necesarios y eliminando todo aquello que no agrega valor al proceso. En los talleres mecánicos, Lean Manufacturing se puede aplicar mediante la identificación y eliminación de actividades que no aportan valor, como tiempos de espera, movimientos innecesarios y excesos de inventario. Por ejemplo, organizar las herramientas y los equipos según su utilidad, así como que las estaciones sean eficientes y reduzcan los tiempos de espera para mejorar el flujo del trabajo. (Andreu, 2023)

- *Six Sigma*

DMAIC (Definir, Medir, Analizar, Mejorar y Controlar). Es una metodología que busca reducir la variabilidad en los procesos y eliminar defectos, utilizando técnicas estadísticas y un enfoque sistemático para la mejora continua.

Los talleres mecánicos pueden utilizar Six Sigma para identificar y eliminar defectos en los procesos de reparación y mantenimiento. Por ejemplo, permite analizar una serie de datos que permite identificar patrones implementando soluciones que reduzcan los patrones y mejoren la calidad del servicio. (Laoyan, 2024)

- *Kaizen*

Kaizen es una filosofía japonesa de mejora continua que involucra a todos los empleados en la identificación y solución de problemas. Se centra en realizar pequeños cambios incrementales que, a lo largo del tiempo, resultan en mejoras significativas. (anahua , 2020)

El Kaizen puede implementarse mediante la creación de equipos de trabajo que se reúnan regularmente para discutir y proponer mejoras en los procesos diarios. Por ejemplo, para un determinado equipo de técnicos para encontrar formas de reducir tiempos para una tarea específica, como es el cambio de aceite. (conexionesan, 2015)

- *Mantenimiento Productivo Total (TPM)*

El Mantenimiento Productivo Total es una metodología que busca maximizar la eficiencia de los equipos a través de un enfoque preventivo y proactivo. Involucra a todos los empleados en el mantenimiento de los equipos para evitar fallos y mejorar la productividad. (Envira, 2024)

Se pueden implementar TPM capacitando a los técnicos en el mantenimiento preventivo de las herramientas y equipos. Por ejemplo, puede establecer un calendario de mantenimientos para llevar una inspección y mantener los equipos en buen estado, buscando la reducción del tiempo de inactividad de los equipos. (ENVIRA, 2024)

- *La metodología 5S*

La metodología 5S Clasificar, Ordenar, Limpiar, Estandarizar y Sostener es un sistema para organizar y mantener el lugar de trabajo de manera eficiente y segura. Se enfoca en mejorar la organización, limpieza y estandarización de los procesos.

En el área mecánica, 5S puede implementarse mediante la organización de las herramientas y equipos de manera lógica y accesible. Por ejemplo, etiquetar y ordenar las herramientas en las estaciones de trabajo, mantener el área de trabajo limpia y establecer las tareas diarias. (Limpiezasrivera, 2019)

- *Just-in-Time (JIT)*

Es una metodología que busca reducir inventarios y mejorar la eficiencia mediante la entrega de materiales y repuestos justo a tiempo para su uso. Su objetivo es minimizar el almacenamiento y los costos asociados, entregando los productos necesarios en el momento preciso.

Se puede aplicar JIT gestionando inventarios de repuestos de manera eficiente. Por ejemplo, trabajando con proveedores para asegurar entregas frecuentes y en cantidades precisas,

evitando el exceso de inventario y asegurando que las piezas necesarias estén disponibles cuando se necesiten para las reparaciones. (Medina, 2023)

CAPÍTULO III

FUNCIONES DENTRO DEL AREA DE POSTVENTAS

3.1 Jefe de Taller

Es aquella persona responsable de realizar un primer análisis de lo que sucede al vehículo y posteriormente darle un presupuesto por la reparación, además es el que asume la responsabilidad de que todas las reparaciones se lleven a cabo de forma eficiente y conforme a los requerimientos de la calidad que exige la empresa además de que se cumpla con los plazos de entrega de los vehículo, que no se reduzca la productividad y de que el cliente tenga la satisfacción con el servicio recibido en el taller. (euroinova, 2004)

Desempeña un papel importante a la hora de garantizar un buen funcionamiento del taller, este puesto puede gestionar y supervisar eficazmente un equipo de trabajo, coordinando el flujo de trabajo y mantener al equipo. El jefe de taller contribuye significativamente en el éxito y la productividad para la organización de una empresa, Además se encarga de que se cumpla el programa de la empresa de acuerdo con las directrices de la producción y de la recepción del pedido del cliente donde se elabora la información se realiza la programación y se brinda la documentación al Técnico responsable. (manatal, 2024)

Como líder general de los departamentos de servicio de postventa y repuestos el gerente de servicio debe garantizar que cada personal del departamento de servicio postventa puede comprender con precisión la relación entre las responsabilidades del puesto y la colaboración mutua, sin embargo las redes de los servicios de postventa pueden crear una estructura organizacional de servicios de postventa basada en la escala empresarial y contratar personal relacionado según las descripciones de los puestos. (Calvo, 2004)

En la presente tabla 1 se detalla las responsabilidades del jefe de taller en un concesionario automotriz en base a criterios establecidos por la empresa.

RESPONSABILIDADES DEL JEFE DE TALLER MECÁNICO

Gestión de Recursos Humanos

- ✓ Selección y contratación de personal: Identificar y reclutar talento adecuado para las necesidades del equipo de taller.
- ✓ Asignación de tareas: Distribuir las labores de manera eficiente teniendo en cuenta las habilidades y capacidades de cada miembro del equipo.
- ✓ Formalización y desarrollo: Proporcionar capacitaciones continuas para mantener al equipo actualizado en las últimas tecnologías y técnicas de reparación automotriz.

Gestión de procesos y operaciones

- ✓ Debe garantizar que los procesos y operaciones del taller funcionen sin problemas donde se debe incluir planificación, programación para organizar y programar las reparaciones de manera eficiente, optimizando los tiempos de trabajo y minimizando los tiempos de inactividad.

Atención al cliente y gestión comercial

- ✓ Atención al cliente: Interactuar con los clientes para entender sus necesidades del cliente brindando un servicio personalizado y alta calidad.
- ✓ Presupuestos y facturación: Elaborar presupuestos precisos para las reparaciones, gestionar las facturaciones y los cobros de los servicios prestados.
- ✓ Fidelización: Implementación de estrategias para fidelizar a los clientes existentes como programas de mantenimientos preventivos y descuentos especiales, es decir buscar la forma de que los clientes y empleados permanezcan fieles a la empresa o en este caso taller.

Tabla 1 Responsabilidades del jefe de taller

En la tabla 2 se detalla de mejor manera las funciones que debe ejercer el jefe de taller dentro de una concesionaria. (Universae, 2024)

FUNCIONES DEL JEFE DE TALLER
<p>Funciones</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Hacerse cargo de la gestión de la recepción, supervisar y orientar sobre el trabajo de servicio de asesores.✓ Realizar evaluaciones de desempeño mensuales y anuales para asesores de servicio.✓ Implementar y ejecutar procedimientos de servicio estándar.✓ Ayudar en el manejo de quejas de los clientes.✓ Realizar estadísticas, análisis de negocios y completar periódicamente todas las declaraciones a tiempo.✓ Coordinar el trabajo entre los asesores de servicio, el departamento de taller y repuestos.

Tabla 2 Funciones el jefe de taller

En la ilustración 4 se detalla la relación jerárquica que tiene el jefe de taller dentro de la concesionaria.



Ilustración 6. Relación jerárquica jefe del taller

El levantamiento de información nos ayudó a identificar los procesos a realizar por el jefe de Taller como se muestra en la ilustración 5 donde se logra explicar de manera más simplificada sus funciones. Lo que busca este flujograma es simplificar el proceso descrito en el texto anterior.

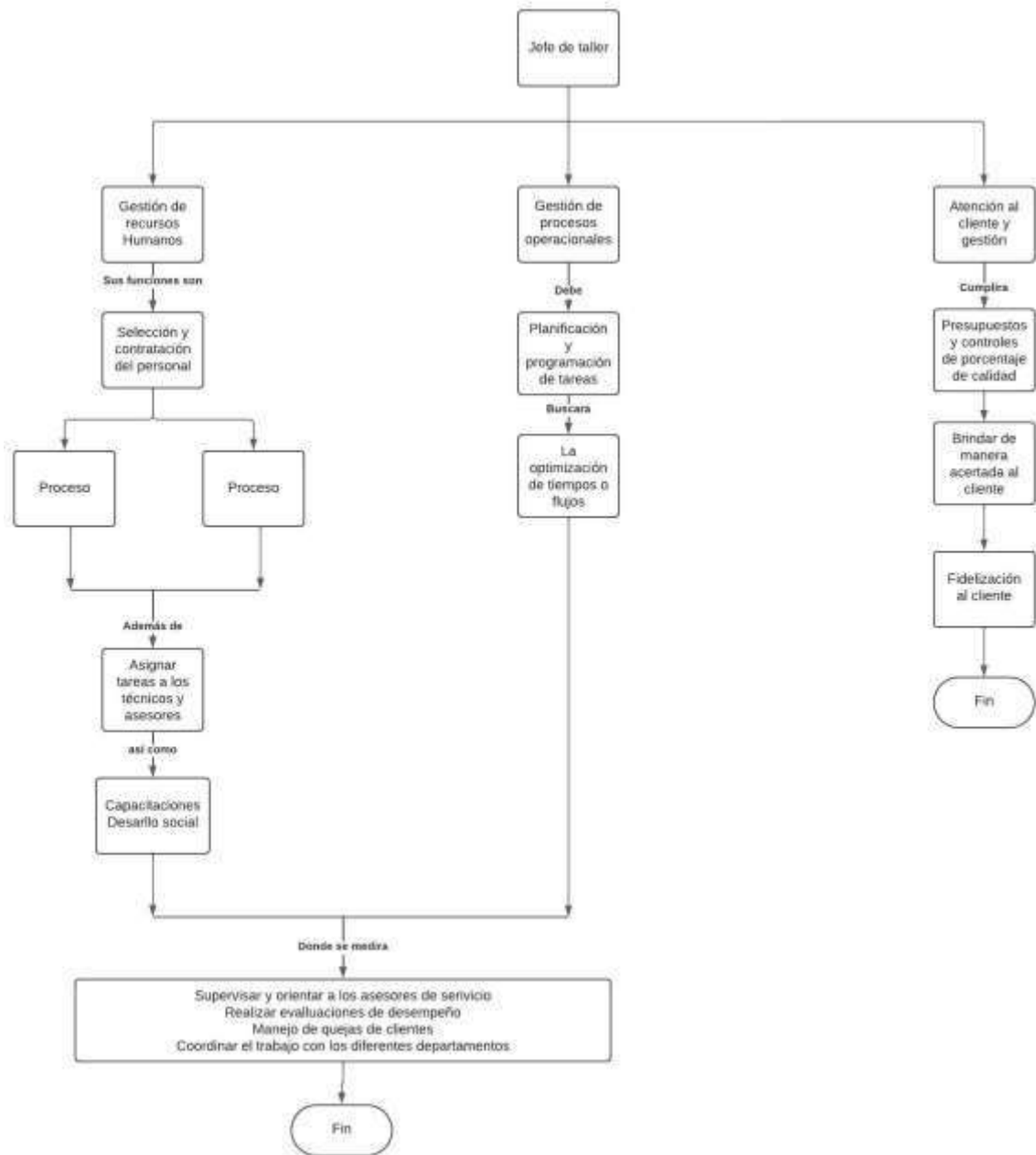


Ilustración 8. Flujograma de las funciones del jefe de taller

3.2 Asesor de Servicio

Es la persona encargada dentro de un concesionario automotriz de ser el principal punto de comunicación entre el cliente y el taller donde su rol no es solamente el de recibir y registrar vehículos, Además se encarga de establecer una relación de confianza, comprender las necesidades y gestionar de una manera eficiente el proceso de atención, además es el encargado de ofrecer los servicios, como taller, venta de repuestos, etc. Así como para clientes frecuentes o nuevos, así como dar un seguimiento a las reparaciones u ordenes de taller en curso y el servicio posterior (seguimiento telefónico, encuesta virtual). (Felix). En la siguiente tabla 3 se logra identificar de las responsabilidades del asesor de servicio dentro de un concesionario automotriz en base los criterios establecidos bajo los objetivos de la empresa. (Cesar, 2020)

RESPONSABILIDADES DEL ASESOR DE SERVICIO
<ul style="list-style-type: none">✓ Recepción del vehículo: El asesor recibe al cliente, escucha las inquietudes del vehículo y realiza una inspección visual inicial para determinar los problemas.✓ Diagnóstico y presupuesto: basado en la inspección el asesor de servicio con la inspección propone un presupuesto de reparación al cliente, donde se explica detalladamente los trabajos necesarios.✓ Coordinación del servicio: Esperar autorización del cliente para las reparaciones el asesor debe coordinar el trabajo con los técnicos, dando el respectivo seguimiento al proceso hasta la entrega final del vehículo.✓ Garantía y satisfacción: el asesor entregará finalmente el vehículo al cliente explicando los trabajos realizados y asegurándose que el cliente quede satisfecho con el servicio realizado por los mecánicos.

Tabla 3. Responsabilidades del asesor de servicio

En la siguiente tabla 4 se detalla de mejor manera las funciones del asesor de servicio. (Glassdoor , 2008)

FUNCIONES DEL ASESOR DE SERVICIO
<ul style="list-style-type: none">✓ Fungir como principal punto de contacto entre el cliente y el taller de servicio.✓ Determinar la causa probable de los problemas reportados por el cliente.✓ Calcular de manera precisa el costo de las reparaciones.✓ Programar y agendar las citas de servicio con los clientes.✓ Dar un seguimiento constante al proceso de reparación.✓ Asegurar la satisfacción del cliente al momento final durante la entrega del vehículo.✓ Generar reportes y registros de los servicios realizados

Tabla 4. Funciones del asesor de servicio

En la ilustración 6 se detalla la relación jerárquica que tiene el Asesor de Servicio dentro de la concesionaria



Ilustración 9. Relación jerárquica del asesor de servicio

Con el levantamiento de información en el taller se identificaron los procesos realizados por el Asesor de Servicio, los cuales se presentan en la ilustración 7. De esta manera, se logra explicar de una forma más simplificada las funciones del Asesor de Servicio. El objetivo de este flujograma es simplificar el proceso descrito en el texto anterior.

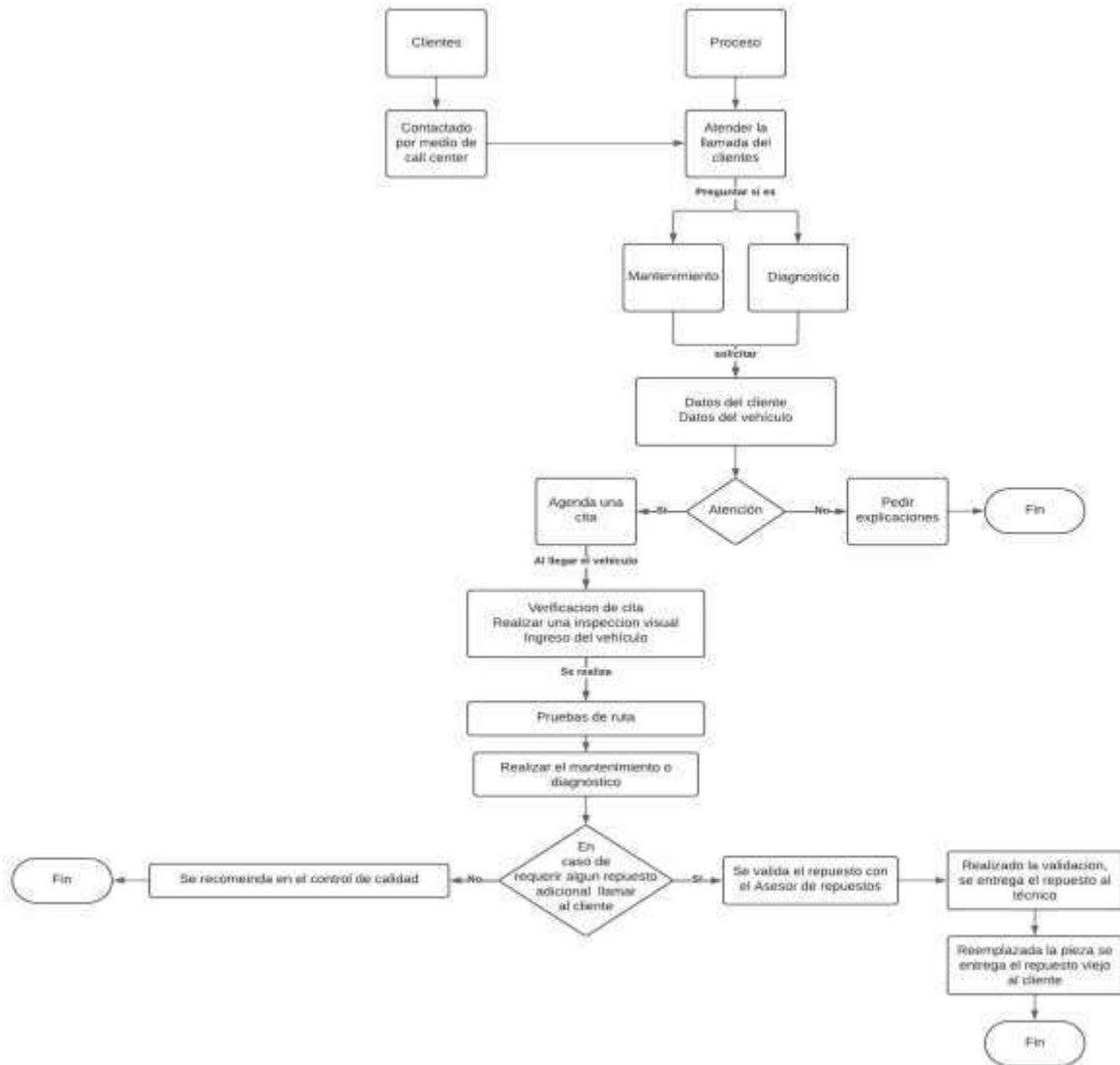


Ilustración 11. Flujograma de las funciones del asesor de servicio

3.3 Asesor de Repuestos

Es el profesional responsable de gestionar, coordinar la venta de piezas de recambio, accesorios, productos relacionados con el mantenimiento y reparación de los vehículos en una concesionaria, donde sus responsabilidades se basan en (RoleCatcher , 2023)

En la siguiente tabla 5 se detalla las responsabilidades que tiene el Asesor de Repuestos, aquel que desempeña un rol importante dentro del sector automotriz. Este texto presenta las cuatro áreas clave sobre su desempeño: atención al cliente, gestión de inventario, coordinación con taller y comercialización de repuestos. (Ofertasynegocios , 2016)

RESPONSABILIDADES DEL ASESOR DE REPUESTOS
<p>Atención al cliente</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Brindar asesoramiento técnico sobre las piezas y accesorios requeridos.✓ Asegurar una experiencia agradable durante la compra.
<p>Gestión de inventario</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Mantener un control exhaustivo del inventario de los repuestos existentes.✓ Realizar pedidos y reposiciones oportunas de los artículos.✓ Sugerir mejoras en la gestión del inventario.
<p>Coordinación con taller</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Asegurar la disponibilidad de los repuestos requeridos para las reparaciones.✓ Agilizar la entrega de piezas para minimizar los tiempos de espera.✓ Monitorear y dar seguimiento a los requerimientos y a las entregas.
<p>Comercialización de productos</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Ofrecer soluciones personalizadas para cubrir las necesidades del cliente.✓ Generar y gestionar presupuestos, facturas y pedidos del cliente.

Tabla 5 Responsabilidades del asesor de repuestos

En la ilustración 8 se detalla la relación jerárquica que tiene el asesor de repuestos dentro de la concesionaria.



Ilustración 12 Relación jerárquica del asesor de repuestos

Dentro del flujograma presentado en la ilustración 9, se explican de una manera más simplificada las funciones del asesor de repuestos. El objetivo de este flujograma es simplificar el procedimiento del asesor de repuestos desarrollado anteriormente.

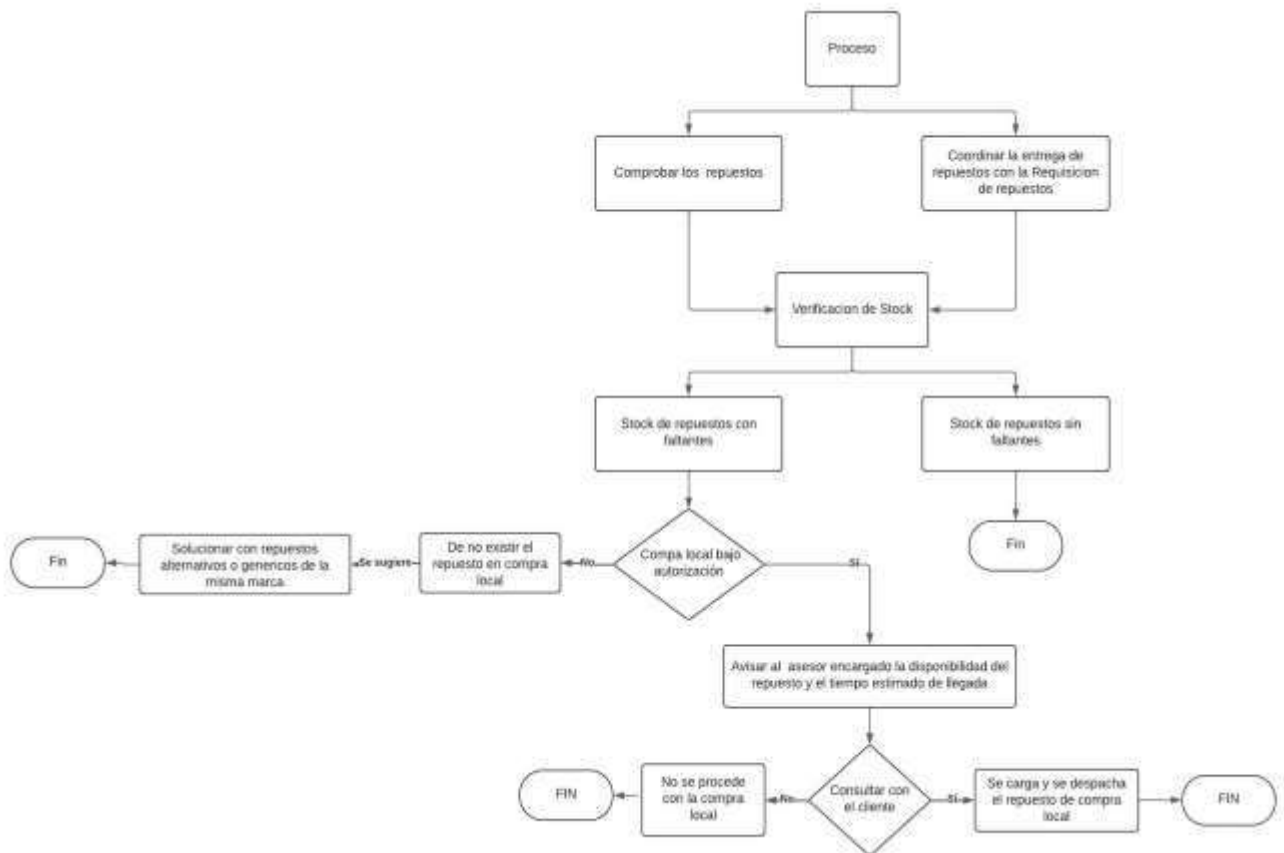


Ilustración 9. Flujograma de funciones del asesor de repuestos

3.4 Técnicos mecánicos

Los técnicos en Hyundai Starmotors son profesionales capacitados y especializados en el área de mantenimiento y reparación de los vehículos de la marca. Desempeñan un rol importante dentro del equipo de servicio, ya que son los responsables de asegurar el óptimo funcionamiento de los automóviles que ingresan al taller. Este equipo calificado es esencial para garantizar la satisfacción, proporcionando los servicios de mantenimiento y reparación que preservan la seguridad y el buen funcionamiento de estos. Su experiencia es fundamental para mantener la confianza y fidelidad de los clientes, contribuyendo a la reputación y éxito del concesionario. Cada técnico realiza funciones específicas según su rol y nivel jerárquico dentro del equipo.

En la ilustración 10, se puede visualizar de manera más clara el nivel jerárquico y por ende la distribución de tareas y responsabilidades de cada técnico, lo que facilita la comprensión del flujo de trabajo y la coordinación entre los miembros del equipo.

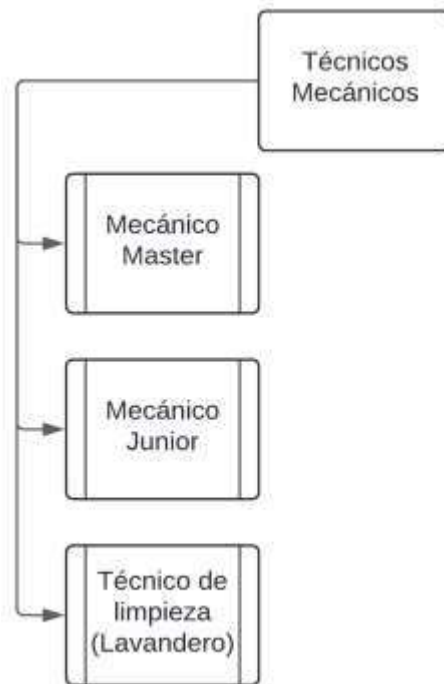


Ilustración 10. Organigrama de técnicos mecánicos

3.4.1 Mecánico Máster

Mecánico Máster es el profesional encargado de llevar a cabo reparaciones complejas y avanzadas en los vehículos, asegurando que se cumplan los más altos estándares de calidad y seguridad. Su experiencia y conocimiento son fundamentales para diagnosticar y solucionar problemas mecánicos, eléctricos y electrónicos de los vehículos, utilizando herramientas y equipos especializados. Además, el Mecánico Máster tiene la responsabilidad de guiar y supervisar a otros técnicos menos experimentados, brindando capacitación y apoyo cuando sea necesario. (Diaz, 2004)

En el texto que se presenta a continuación en la tabla 6, se detallan las responsabilidades y funciones que debe desempeñar el Mecánico Máster. (euroinnova , 2004)

RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES
<i>Diagnóstico Avanzado</i> <ul style="list-style-type: none">✓ Realizar diagnósticos detallados y precisos de problemas mecánicos, eléctricos y electrónicos utilizando herramientas de diagnóstico avanzadas.✓ Identificar las causas raíz de fallos complejos en los sistemas del vehículo.
<i>Reparaciones Complejas</i> <ul style="list-style-type: none">✓ Ejecutar reparaciones y reemplazos de componentes críticos, incluyendo motores, transmisiones, sistemas de frenos avanzados, y sistemas de control de emisiones.✓ Realizar ajustes y calibraciones precisas en sistemas electrónicos y de control del vehículo.
<i>Mantenimiento Preventivo</i> <ul style="list-style-type: none">✓ Diseñar y llevar a cabo programas de mantenimiento preventivo para garantizar la longevidad y el rendimiento óptimo de los vehículos.

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar inspecciones detalladas y programadas para detectar y prevenir posibles fallos.
<p><i>Capacitación y Supervisión</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Supervisar y asesorar a mecánicos junior y asistentes técnicos, asegurando que sigan los procedimientos correctos y mantengan los estándares de calidad. ✓ Proporcionar formación continua en nuevas tecnologías y métodos de reparación a los miembros del equipo.
<p><i>Gestión de Equipos y Herramientas</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mantener y calibrar las herramientas y equipos especializados del taller. ✓ Asegurar que el taller cuente con los equipos y herramientas necesarios para realizar reparaciones complejas.
<p><i>Documentación y Reporte de los autos</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Documentar detalladamente todos los diagnósticos, reparaciones y mantenimientos realizados. ✓ Crear informes técnicos y reportes de estado de los vehículos para los clientes, la administración y la gerencia del taller.
<p><i>Atención al Cliente</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Interactuar con los clientes para explicar diagnósticos y reparaciones realizadas, proporcionando un servicio de alta calidad y asegurando la satisfacción del cliente. ✓ Ofrecer recomendaciones sobre el mantenimiento y cuidado de los vehículos a los clientes.

Tabla 6. Responsabilidades y funciones del técnico mecánico máster

Para facilitar la comprensión, a continuación, se presenta de manera clara el procedimiento llevado a cabo por el mecánico máster. La Ilustración 11 muestra el organigrama que detalla gráficamente cada una de las etapas de este proceso de trabajo con el vehículo.

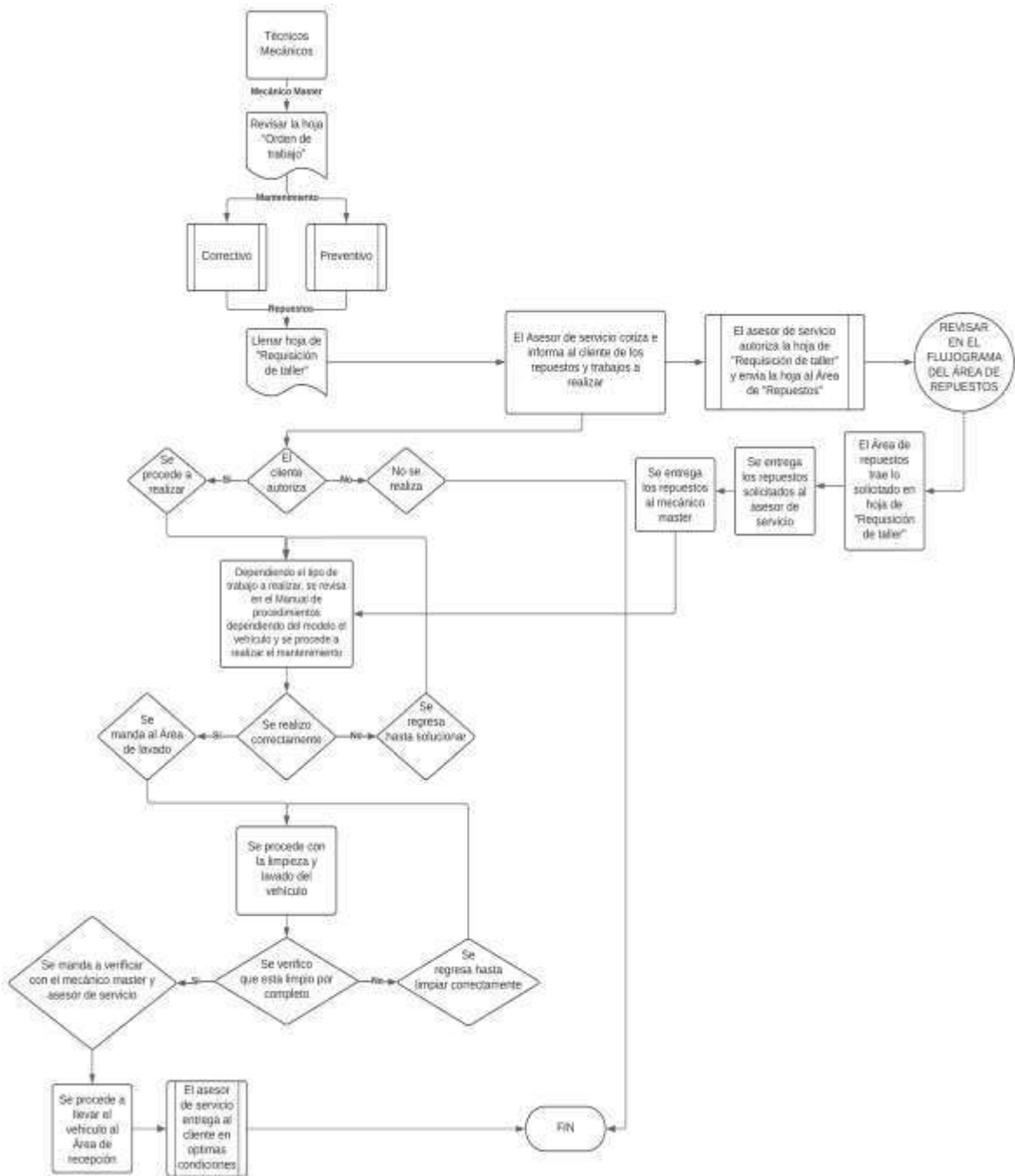


Ilustración 11. Flujo de las funciones del técnico mecánico máster

3.4.2 Mecánico Junior

El Mecánico Junior es el profesional en desarrollo dentro de la concesionaria Hyundai Starmotors, es el encargado de realizar como mantenimientos preventivos o tareas de reparación y mantenimiento correctivos bajo la supervisión de mecánicos más experimentados, como en este caso el Mecánico Máster. Su rol es apoyar en las operaciones del taller, aprender técnicas avanzadas y contribuir a la eficiencia. El Mecánico Junior es responsable de las diferentes tareas, con el objetivo de ganar experiencia y conocimientos que le permitan progresar. (mx.indeed, 2024)

En la Tabla 7 que se presenta a continuación, se detallan las responsabilidades y funciones que debe desempeñar el Mecánico Junior.

Responsabilidades y Funciones
<p><i>Reparaciones Básicas y Mantenimiento</i></p> <ul style="list-style-type: none">✓ Realizar reparaciones y mantenimiento de rutina, como cambios de aceite, reemplazo de filtros, revisión y cambio de neumáticos, y servicios de alineación y balanceo.✓ Asistir en reparaciones más complejas bajo la supervisión de mecánicos senior.
<p><i>Diagnóstico Inicial</i></p> <ul style="list-style-type: none">✓ Realizar inspecciones iniciales y diagnósticos básicos de problemas mecánicos y eléctricos utilizando herramientas de diagnóstico estándar.✓ Reportar los hallazgos a mecánicos más experimentados para su evaluación y acción.
<p><i>Asistencia en Reparaciones Complejas</i></p> <ul style="list-style-type: none">✓ Ayudar en la ejecución de reparaciones más complicadas, aprendiendo técnicas y procedimientos avanzados de mecánicos senior.✓ Seguir instrucciones detalladas y utilizar manuales de servicio bajo supervisión.

<p><i>Mantenimiento de Herramientas y Equipos</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mantener el orden y buen estado de las herramientas y equipos utilizados en el taller. ✓ Asegurar que las herramientas sean almacenadas y mantenidas adecuadamente después de su uso.
<p><i>Documentación y Reportes</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Completar registros de trabajos realizados, incluyendo diagnósticos, reparaciones y mantenimientos. ✓ Mantener documentación precisa y actualizada según los procedimientos del taller.
<p><i>Capacitación Continua</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Participar activamente en programas de capacitación y desarrollo profesional ofrecidos por la concesionaria. ✓ Mantenerse actualizado sobre nuevas tecnologías y técnicas de reparación automotriz.

Tabla 7. Responsabilidades y funciones del técnico mecánico junior

En la ilustración 12 se detalla la relación jerárquica que tiene el mecánico junior dentro de la concesionaria



Ilustración 12. Relación jerárquica del técnico mecánico junior

Para facilitar la comprensión, a continuación, se presenta de manera clara el procedimiento llevado a cabo por el Mecánico Junior. La Ilustración 13 muestra el organigrama que detalla gráficamente cada una de las etapas de este proceso de trabajo con el vehículo.

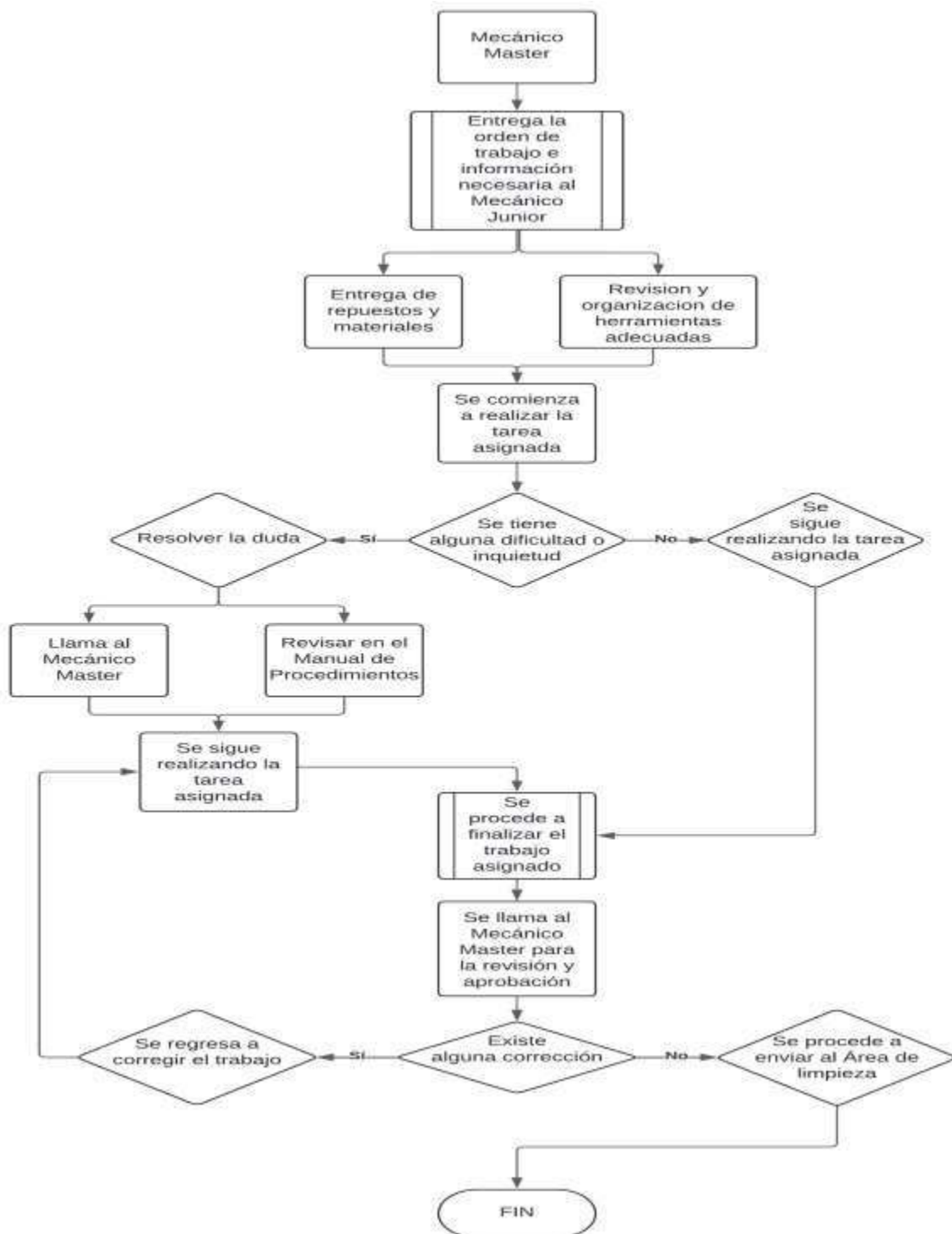


Ilustración 13. Flujo de las funciones del técnico mecánico junior

3.4.3 Técnico De Limpieza (Lavadero)

Asistente Técnico de Limpieza (*Lavadero de Carros*) es la persona encargada de garantizar la limpieza y presentación de los vehículos tanto en el interior como en el exterior. Este rol es crucial para asegurar que los vehículos se entreguen a los clientes en condiciones óptimas de higiene y apariencia. Apoya con la contribución al mantenimiento del orden y la limpieza en las instalaciones del taller, apoyando en la creación de un entorno de trabajo seguro y agradable.

En la Tabla 8 que se presenta a continuación, se detallan las responsabilidades y funciones que debe desempeñar el Técnico de limpieza (Lavadero):

RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES
<p><i>Limpieza Exterior de Vehículos</i></p> <ul style="list-style-type: none">✓ Lavar y encerar el exterior de los vehículos utilizando herramientas y productos de limpieza adecuados.✓ Asegurarse de que no queden manchas, residuos ni rayones en la carrocería.✓ Limpiar y pulir las ruedas y neumáticos.
<p><i>Limpieza Interior de Vehículos</i></p> <ul style="list-style-type: none">✓ Aspirar y limpiar todas las áreas del interior del vehículo, incluyendo alfombras, asientos, paneles de puertas, y tablero.✓ Utilizar productos de limpieza específicos para cada tipo de material (tela, cuero, vinilo, etc.).✓ Desinfectar superficies y eliminar malos olores, asegurando un ambiente limpio y fresco dentro del vehículo.
<p><i>Detalles de Limpieza</i></p> <ul style="list-style-type: none">✓ Limpiar y pulir ventanas y espejos tanto internos como externos.✓ Prestar atención a los detalles, asegurando que todas las esquinas y áreas de difícil acceso estén limpias.✓ Aplicar tratamientos especiales como protectores de telas o acondicionadores de cuero, cuando sea necesario.

<p><i>Mantenimiento del Área de Trabajo</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mantener las áreas de lavado y limpieza organizadas y libres de desechos. ✓ Realizar la limpieza y mantenimiento de las herramientas y equipos de limpieza. ✓ Gestionar el inventario de productos de limpieza y solicitar reposiciones cuando sea necesario.
<p><i>Inspección y Reporte</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar inspecciones de calidad antes de la entrega del vehículo, asegurando que se cumplan los estándares de limpieza de la concesionaria. ✓ Informar a los supervisores sobre cualquier daño o irregularidad encontrada durante el proceso de limpieza.
<p><i>Apoyo General en el Taller</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Asistir en la limpieza y mantenimiento de las instalaciones del taller, incluyendo áreas comunes y estaciones de trabajo. ✓ Colaborar con otros técnicos y personal del taller según sea necesario para mantener un entorno de trabajo seguro y limpio.

Tabla 8. Responsabilidades y funciones del técnico de limpieza (lavadero)

En la ilustración 14 se detalla la relación jerárquica que tiene el técnico de limpieza dentro de la concesionaria



Ilustración 14. Relación jerárquica del técnico de limpieza (lavadero)

Para facilitar la comprensión, a continuación, se presenta de manera clara el procedimiento llevado a cabo por el técnico de limpieza. La Ilustración 15 muestra el organigrama que detalla gráficamente cada una de las etapas de este proceso de trabajo con el vehículo.

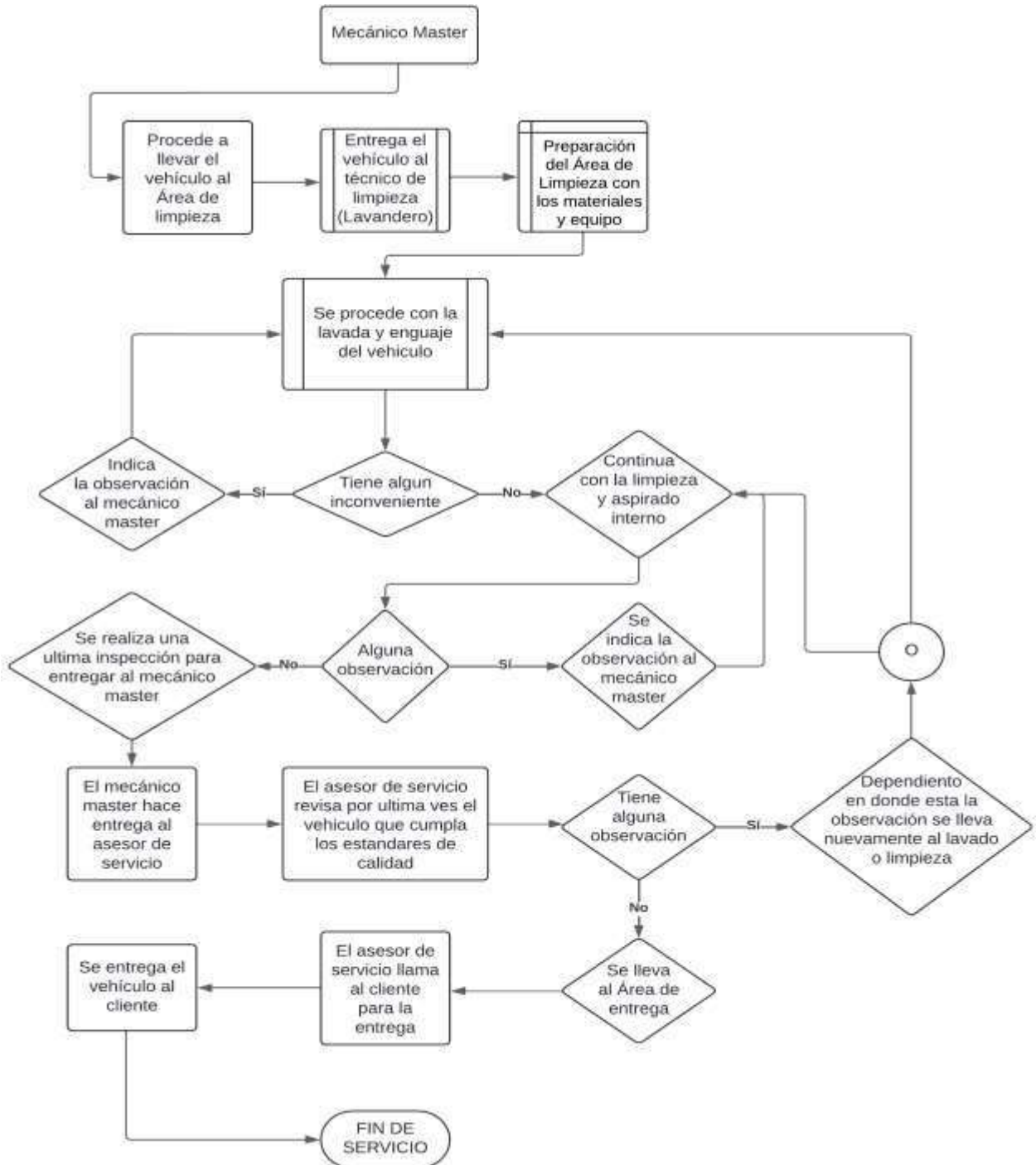


Ilustración 15. Flujograma de las funciones del técnico de limpieza (lavadero)

PROCEDIMIENTOS DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

4.1 Procedimiento del jefe de taller

En el siguiente texto detalla el procedimiento sobre las funciones que ejerce, además deberá evaluar y coordinar con los técnicos el tiempo de entrega y la calidad con el que el servicio fue ofertado hacia el público en general.

1. Inspección

1.1. Inspección visual

- El jefe de taller realiza una inspección del vehículo para identificar daños o problemas evidentes, registrar la información del cliente y los detalles del vehículo en el sistema de gestión de las OT (ordenes de trabajo), además debe registrar los datos del cliente, así como los detalles del vehículo en el sistema de gestión de órdenes de trabajo y asignar un numero de orden de trabajo y al técnico responsable

<i>Inspección visual del Vehículos</i>	<i>Diagnósticos de fallo y coordinación de mantenimiento/Reparación</i>	<i>Asignación de trabajos a los técnicos</i>	<i>Capacitación de personal</i>	<i>Manejo de Indicadores</i>
La inspección del vehículo lo realiza el jefe de taller. Dado que es el primer punto de control previo al ingreso al Taller	El jefe de taller realiza la revisión del estado del vehículo entre los que está el estado de las pastillas, llantas, o algún daño mecánico grave que requiera una mayor atención o el mantenimiento respectivo, etc.	La asignación de los trabajos se lo realiza en base al diagnóstico que se realiza previamente según el tipo de daño mecánico que el vehículo posea	La capacitación se deberá realizar en base a la evolución de la tecnología de los vehículos lo que sería cada 1 año o 3 veces al año para reforzar o para reforzar los conocimientos	El manejo de los indicadores se los realizara en base a los parámetros que es establecido por la empresa entre los que esta, la calidad, eficiencia, o las 5s, así como la calificación del servicio en conjunto con el Asesor de Servicio

Tabla 9. Inspección visual del jefe de Taller

2. Coordinación y Diagnostico

2.1. Coordinación con los Técnicos:

- El jefe de taller para generar un diagnóstico debe coordinar con los técnicos para poder así determinar las reparaciones o servicios necesarios, para poder preparar una estimación detallada acerca de los costos incluyendo los repuestos, mano de obra o cualquier cargo adicional y poder presentar al cliente una propuesta para posterior aprobación proceder con los trabajos

3. Asignación

3.1. Asignación y ejecución de las tareas:

- El jefe de taller se encarga de asignar las diferentes tareas a los técnicos según el número de ordenes de trabajo que han sido registradas por el Asesor de Repuestos.
- Deberá supervisar el progreso de los trabajos y asegurarse que el técnico cumpla con los tiempos establecidos, además deberá coordinar para poder realizar la entrega del vehículo al cliente y proporcionar instrucciones y las explicaciones debidas.

4. Identificación

4.1. Necesidades y capacitaciones

- Coordinar capacitaciones acordes a las nuevas tecnologías existentes en el país, así como la obtención de certificaciones para mantener actualizadas las habilidades de los técnicos con la finalidad de ayudar de una manera más eficiente la productividad y eficiencia en el taller.
- Además, se debe fomentar un buen ambiente laboral para que de manera precisa se vuelva más productivo el taller.

5. Evaluación

5.1. Evaluaciones de desempeño

- Debe encargarse de medir por medio de los KPI (Key Performance Indicator) que son los indicadores de desempeño la calidad o el desempeño del técnico en su área de trabajo donde estas pruebas son realizadas periódicamente cada 6 meses o de manera anticipada cada 2 meses según el desempeño.

4.2 Procedimiento del asesor de servicio

En el siguiente texto se detalla el procedimiento de manera exacta las funciones que ejerce el asesor de servicios que este deberá realizar, así como el de coordinar con los técnicos y clientes sobre la recepción y entrega del vehículo post mantenimiento

1. Llegada

1.1. Punto de partida

- El asesor de servicios debe saludar cordialmente al cliente y escuchar los requerimientos o problemas de este con el vehículo, deberá registrar en el programa los datos del cliente, así como del vehículo, para poder realizar una inspección visual del vehículo para identificar daños, rayones o problemas evidentes
- Luego el mismo deberá generar una OT (orden de trabajo) detallando los trabajos solicitados por el cliente, para poder explicar al cliente los servicios recomendados según el plan de mantenimiento del fabricante y obtener la aprobación
- El asesor entrega la OT (orden de trabajo) al técnico asignado, con lo cual el técnico procede a realizar los trabajos dentro de la OT (orden de trabajo)
- Estos deberán informar trabajos extras solicitados para que el asesor pueda coordinar el tiempo estimado de reparación en taller
- Durante el proceso de reparación el asesor deberá informar al cliente sobre el progreso de los trabajos a realizar en el vehículo
- De detectarse reparaciones adicionales necesarias se deberá contactar al cliente para obtener su aprobación coordinar la entrega del vehículo una vez finalizados los trabajos
- Al finalizar los trabajos el asesor debe revisar los trabajos realizados, así como verificar que los repuestos utilizados estén en el baúl
- Preparar la factura final incluyendo los cargos adicionales aprobados por el cliente y procesar el pago del cliente y entregar la factura y documentación correspondiente
- Donde para la entrega final el asesor de servicio deberá inspeccionar visualmente el vehículo para asegurar que todos los trabajos se hayan completado correctamente, así mismo como explicar a los clientes los trabajos que se han realizado
- Mencionar las recomendaciones de futuros mantenimientos y entregar el vehículo del cliente asegurándose que este satisfecho con el servicio

4.3 Procedimiento del asesor de repuestos

En la tabla 12 se detalla de manera más exacta el procedimiento referente a las funciones que debe ejercer el asesor de repuestos, quien deberá realizar y coordinar dichas funciones con los técnicos, en relación al servicio ofertado por la marca a los clientes.

1. Procedimientos de taller

1.1 Despacho de mantenimiento

- El asesor de repuestos recepta la OT (orden de trabajo) del técnico mecánico en el cual se procede a verificar el mantenimiento a realizar en el vehículo
- Se deberá ingresar en el sistema la placa del vehículo para poder cargar los repuestos que han sido solicitados
- Se verifica que los códigos ingresados en el sistema sean los correctos para el vehículo para el cual fue solicitado
- Se debe despachar al técnico mecánico los repuestos solicitados según la requisición de repuestos y colocar la firma o sello de despachado

2. Procedimiento de mostrador

2.1. Ventas por mostrador

- El asesor deberá recibir de una manera cordial a los clientes que soliciten repuestos ya sean técnicos, clientes directos o clientes de otros talleres autorizados
- El asesor deberá escuchar atentamente los requerimientos y especificaciones del repuesto solicitado prestando atención a detalles como el modelo y año del vehículo, así como cualquier información adicional proporcionado que ayude a identificar el repuesto correcto
- Una vez comprendida la solicitud del cliente, se deberá acceder al sistema de inventario de la concesionaria y buscar meticulosamente el repuesto que ha sido solicitado
- Además, el asesor deberá verificar la disponibilidad, el precio correspondiente, así como las especificaciones del repuesto
- Si el repuesto se encuentra disponible en el inventario se deberán ubicar el repuesto físicamente y prepararlo para la entrega al cliente de estar en perfecto estado será entregar en su respectivo empaque
- Donde en caso de no tener inventariado, el asesor debe consultar de manera inmediato la posibilidad de realizar un pedido a los proveedores o directamente al fabricante

- Una vez que el repuesto es localizado es fundamental que el asesor confirme con el proveedor si es el correcto, donde este deberá proporcionar detalles clave como código, etc.

4.4 Procedimiento del técnico mecánico máster

Se describe el procedimiento que realiza el Mecánico Máster durante el trabajo con el vehículo:

1. Recepción de la Hoja de Trabajo

2. Hoja de Trabajo:

- El mecánico máster recibe del ASESOR DE SERVICIO, la hoja conocida como la ORDEN DE TRABAJO. Este documento incluye los detalles de las tareas a realizar en el vehículo, los datos del cliente, y cualquier instrucción especial que deba ser considerada. En esta se proporciona la guía completa para asegurar que todas las actividades se realicen de acuerdo con las expectativas y necesidades del cliente.
- El técnico revisa cuidadosamente la hoja de orden de trabajo para asegurarse de comprender las tareas asignadas y los requisitos del cliente.

2. Inspección Inicial

2.1 Inspección Inicial del Vehículo:

- Realizar una inspección inicial del vehículo para confirmar las condiciones actuales de ingreso y detectar cualquier anomalía que no esté especificado dentro de la hoja de trabajo. En caso de un problema sin especificar, deberá ser actualizada y detallada dentro de la hoja de ORDEN DE TRABAJO para garantizar que todas las reparaciones necesarias sean documentadas y abordadas adecuadamente.
- Anotadas las observaciones adicionales, se deberá informar al ASESOR DE SERVICIO para actualizar la ORDEN DE TRABAJO y comuniquen los hallazgos al

cliente. Esto garantiza que el cliente esté informado sobre cualquier reparación adicional y que todas las tareas estén documentadas.

2.2 Solicitud y llenado de la hoja de repuestos:

- El Mecánico Máster revisa la Orden de Trabajo que se llenó anteriormente y, dependiendo si es un servicio correctivo o preventivo, procede a llenar la hoja de Requisición de Taller. En este documento, detalla de manera precisa los repuestos, materiales y herramientas necesarios para llevar a cabo el servicio.
- Posteriormente, entrega la Hoja de REQUISICIÓN DE TALLER al ASESOR DE SERVICIO, quien revisa y autoriza la solicitud. El ASESOR DE SERVICIO, a su vez, coordina con el Departamento de REPUESTOS para que se abastezca de los elementos requeridos por el MECÁNICO MASTER.
- Una vez que el Departamento de REPUESTOS ha reunido todos los repuestos y materiales solicitados, el ASESOR DE SERVICIO hace entrega de los mismos al MECÁNICO MASTER. De esta manera, cuenta con todo lo necesario para poder realizar el trabajo de mantenimiento o reparación de manera eficiente.

3. *Asignación de Tareas*

3.1 Asignación de Tareas a Mecánicos Junior:

- Dividir las tareas según la complejidad y las asigna a los mecánicos junior correspondientes, asegurándose de que cada técnico tenga claro su rol y las expectativas establecidas para el trabajo a realizar.
- Proporcionar instrucciones claras y detalladas a cada mecánico junior y verificar que tengan las herramientas y piezas necesarias para realizar sus tareas.

4. Supervisión del Trabajo

4.1 Supervisión y realización del Proceso de Reparación o mantenimiento:

- En caso de realizarse un mantenimiento preventivo, se deberá consultar el **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOS DISTINTOS MODELOS DE VEHICULOS** establecidos por la concesionaria. En este manual se detalla el procedimiento y tiempos específicos para cada modelo, asegurando que todas las tareas se realicen de acuerdo con los estándares recomendados por Hyundai Starmotors.
- En caso de ser un mantenimiento correctivo, verificar el **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOS DISTINTOS MODELOS DE VEHICULOS** que está establecido por la concesionaria. Este manual detalla los tiempos específicos para cada modelo, garantizando que todas las reparaciones se realicen de acuerdo con los estándares recomendados por Hyundai.
- Supervisar de cerca el trabajo de los **MECÁNICOS JUNIOR**, asegurando que sigan los procedimientos correctos y utilicen las herramientas adecuadas.
- Realizar inspecciones periódicas para verificar la calidad del trabajo realizado y proporciona retroalimentación inmediata a los **MECÁNICOS JUNIOR**.
- Si el trabajo a realizar es complejo y requiere de un alto nivel de conocimiento, el **MECÁNICO MASTER** deberá encargarse del mismo con la ayuda de los manuales para asegurarse que se realice correctamente y con una mayor precisión. Esto garantiza que el vehículo reciba el mantenimiento adecuado, minimizando los riesgos y asegurando su rendimiento óptimo.

5. Verificación del Trabajo

5.1 Verificación y Prueba del Trabajo Realizado:

- Una vez que los **MECÁNICOS JUNIOR** han completado sus tareas, el **MECÁNICO MASTER** realiza una inspección exhaustiva del trabajo realizado.

- Realiza pruebas funcionales para asegurarse de que todas las reparaciones y mantenimientos se hayan realizado correctamente y que el vehículo esté en condiciones óptimas.

6. Envío al Técnico de Limpieza

6.1 Envío del Vehículo al Técnico de Limpieza:

- Después de verificar y asegurarse de que todas las reparaciones y mantenimientos se han realizado correctamente, el MECÁNICO MASTER envía el vehículo al TÉCNICO DE LIMPIEZA.
- El TÉCNICO DE LIMPIEZA lleva una lista detallada de las condiciones específicas para asegurarse que se preste atención a todos los detalles durante el proceso de limpieza. Dado que no todos los vehículos deben limpiarse o lavarse de la misma manera, es importante tener en cuenta la variedad de tipos de vehículos, incluidos los híbridos. Dicha lista garantiza que cada vehículo reciba el tratamiento adecuado según lo requerido por el cliente, manteniendo los estándares de limpieza.

7. Inspección Final

7.1 Inspección Final Post-Limpieza:

- Una vez que el técnico de limpieza ha completado su trabajo, el técnico master lleva a cabo una inspección final del vehículo para asegurarse de que todos los aspectos de la limpieza hayan sido realizados correctamente y cumplan con los estándares de calidad establecidos por Hyundai Starmotors.
- Se verifica y confirma que todos los sistemas del vehículo están funcionando correctamente y que cumple con los estándares de calidad establecidos por Hyundai Starmotors, asegurándose de que el vehículo esté completamente listo para ser entregado al cliente.

8. Firma de la Hoja de Entrega

8.1 Firma de la Hoja de Entrega:

- El mecánico master firma la hoja de ORDEN DE TRABAJO y la hoja de CERTIFICADO DE CONTROL DE CALIDAD, confirmando que todas las tareas se han completado según lo requerido y solicitado en la orden de trabajo. A continuación, entrega estos documentos al asesor de servicio para su revisión final y este proceda a informar al cliente que el vehículo está listo para ser recogido.
- El asesor de servicio, el MECÁNICO MASTER y el dueño del vehículo revisan juntos la hoja de CONTROL DE CALIDAD. El dueño del vehículo también firma la hoja, confirmando su satisfacción con los trabajos realizados.

9. Entrega del Vehículo al Cliente

9.1 Entrega del Vehículo:

- Explican detalladamente al cliente todos los trabajos realizados, responden cualquier pregunta y aseguran que el cliente esté completamente satisfecho con el servicio.
- Agradecen al cliente por confiar en Hyundai Starmotors y le recuerdan los próximos servicios de mantenimiento recomendados
- En momento de llegar el repuesto ya sea un repuesto en existencia o acabado de llegar el asesor de repuestos se deberá verificar minuciosamente que el repuesto se encuentre en perfecto estado
- Una vez verificado el repuesto se realiza una cotización y previa emisión del pre factura donde llevara ya los datos completos de la facturación, así como el precio final del repuesto
- Una vez completada la venta el asesor de repuestos debe actualizar el inventario en el sistema correspondiente registrando las ventas realizadas, así como los pedidos recibidos.

4.5 Procedimiento del Técnico mecánico junior

A continuación, se describe de manera detallada el procedimiento que debe llevar a cabo el Mecánico Junior en el proceso de trabajo con el vehículo:

1. Recepción de Órdenes

1.1 Recepción de Órdenes

- El recibe las instrucciones específicas del MECÁNICO MASTER, el detalla de manera clara y concisa las tareas que el MECÁNICO JUNIOR debe realizar en el vehículo.
- Adicionalmente, el MECÁNICO MASTER proporciona al MECÁNICO JUNIOR toda la documentación e información relevante, como la ORDEN DE TRABAJO. Este documento contiene información detallada sobre el diagnóstico del vehículo, los trabajos a efectuar, los repuestos y materiales necesarios, entre otros detalles importantes.
- De esta manera, el MECÁNICO JUNIOR lleva a cabo el mantenimiento o reparación de manera correcta, eficiente y siguiendo los procedimientos establecidos por el MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOS DISTINTOS MODELOS DE VEHICULOS.

2. Preparación del Área de Trabajo

3.2 Preparación del Área de Trabajo:

- El MECÁNICO JUNIOR debe recoger y organizar todas las herramientas necesarias para realizar las tareas asignadas por el MECÁNICO MASTER. Es responsabilidad del MECÁNICO JUNIOR asegurarse de que las herramientas se encuentren en buen estado y listas para su uso.
- Esto implica que el Técnico Mecánico Junior debe:
 - a) Identificar y ubicar todas las herramientas requeridas según las instrucciones proporcionadas.

- b) Inspeccionar el estado de las herramientas, verificando que se encuentren en condiciones óptimas para el trabajo.
 - c) Organizar y preparar las herramientas de manera que estén fácilmente accesibles y listas para ser utilizadas de forma eficiente.
- Adicionalmente, el MECÁNICO JUNIOR debe mantener el área de trabajo limpia y ordenada antes de comenzar cualquier trabajo. Esto incluye eliminar cualquier desecho o herramienta no necesaria, a fin de propiciar un entorno de trabajo seguro y organizado.

3. Ejecución de Tareas

3.1 Ejecución de Tareas:

- Una vez que el MECÁNICO JUNIOR ha reunido y preparado todas las herramientas necesarias, y ha mantenido el área de trabajo en orden, procede a realizar las tareas de mantenimiento o reparación según las instrucciones recibidas del MECÁNICO MÁSTER.
- El MECÁNICO JUNIOR debe seguir cuidadosamente los procedimientos establecidos por HYUNDAI STARMOTOS para cada tipo de servicio y modelo del vehículo. Esto asegura que el trabajo se lleve a cabo de manera estandarizada, eficiente y cumpliendo con los más altos niveles de calidad.
- Además, el MECÁNICO JUNIOR debe emplear las herramientas correctas para cada tarea específica. Esto asegura que las reparaciones o mantenimientos se realicen adecuadamente, evitando daños a los componentes del vehículo.
- Si surge alguna duda o inquietud durante la ejecución de las tareas, el MECÁNICO JUNIOR consulta al MECÁNICO MÁSTER para asegurarse de seguir los pasos correctos. Además, se guía por los manuales de mantenimiento proporcionados para verificar los tiempos y procedimientos especificados para cada tarea.
- Al seguir las instrucciones al pie de la letra, aplicar los procedimientos correctos, usar las herramientas adecuadas y consultar en caso de dudas, el MECÁNICO

JUNIOR podrá completar las tareas asignadas de manera eficiente, cumpliendo con los estándares de calidad y seguridad de Hyundai Starmotors.

4. Verificación del Trabajo Realizado

4.1 Verificación del Trabajo Realizado por el mecánico master:

- Una vez que el MECÁNICO JUNIOR ha completado las tareas de mantenimiento o reparación asignadas, revisa cuidadosamente su propio trabajo. Esto le permite asegurarse de que cada paso se haya realizado de acuerdo a los procedimientos establecidos y que el vehículo se encuentre en perfecto estado.

Durante esta revisión personal, el MECÁNICO JUNIOR verifica que:

- a) Todas las reparaciones o servicios hayan sido realizados correctamente.
 - b) No haya quedado ninguna herramienta, pieza o material de desecho en el vehículo.
 - c) Todas las conexiones y ajustes se encuentren debidamente realizados.
 - d) El vehículo funcione adecuadamente después de las intervenciones.
- Después de esta revisión detallada, el MECÁNICO JUNIOR informa al MECÁNICO MÁSTER que ha finalizado el trabajo y solicita que este último verifique y apruebe las tareas realizadas.

5. Supervisión y Envío al Técnico de Limpieza

5.1 Supervisión del Técnico Máster:

- Una vez que el MECÁNICO MÁSTER recibe la notificación del MECÁNICO JUNIOR sobre la finalización de las tareas, procede a inspeccionar minuciosamente el trabajo realizado.

Durante esta revisión exhaustiva, el Técnico Mecánico Especialista verifica que:

- a) Todas las reparaciones o mantenimientos se hayan ejecutado de acuerdo a los procedimientos y especificaciones técnicas de HYUNDAI STARMOTOS.

- b) No haya quedado ningún desperfecto, pieza suelta o daño en el vehículo.
 - c) El funcionamiento general del automóvil sea el adecuado después de las intervenciones.
- Si el MECÁNICO MÁSTER valida que el trabajo del MECÁNICO JUNIOR cumple con los estándares de calidad y seguridad requeridos, da su aprobación final.
 - Una vez aprobado el trabajo, el vehículo es enviado al TÉCNICO DE LIMPIEZA (LAVANDERO) para que realice el proceso de lavado y detallado del automóvil. De esta manera, el vehículo quedará completamente preparado para ser entregado al cliente en impecable estado.

6. *Pendiente de Nuevas Tareas*

6.1 Disponibilidad para Nuevas Tareas:

- Mientras el vehículo se encuentra en el proceso de limpieza y detallado a cargo del TÉCNICO DE LIMPIEZA (LAVANDERO), el MECÁNICO JUNIOR debe permanecer disponible y atento en el taller.
- Durante este tiempo, el MECÁNICO JUNIOR debe estar preparado para recibir nuevas asignaciones de tareas por parte del MECÁNICO MÁSTER. Esto le permite aprovechar de manera eficiente su tiempo y continuar contribuyendo al flujo de trabajo en el taller.

7. *Mantenimiento del Área de Trabajo*

7.1 Mantenimiento del Área de Trabajo:

- Al finalizar las tareas asignadas, el MECÁNICO JUNIOR se asegura de que el área de trabajo quede limpia y ordenada. Para ello, recoge y guarda cuidadosamente todas las herramientas utilizadas, dejando el espacio de trabajo impecable y listo para la siguiente intervención.
- Al mantenerse activo y disponible durante el proceso de limpieza del vehículo, el MECÁNICO JUNIOR demuestra su disposición, proactividad y compromiso con el

equipo de trabajo. Esto le permite continuar desarrollando sus habilidades y experiencia bajo la supervisión del MECÁNICO MÁSTER.

4.6 Procedimiento del técnico de limpieza (lavadero)

1. Recepción de Órdenes

1.1 Recepción de Órdenes del Mecánico Master

- Cuando el vehículo llega a la estación de limpieza, el TÉCNICO DE LIMPIEZA (LAVANDERO) recibe instrucciones detalladas del MECÁNICO MASTER que le informa sobre el trabajo a realizar.
- Estas indicaciones contienen información específica sobre el tipo de vehículo que se va a limpiar, ya que las necesidades pueden variar según el modelo, el año, las características y el estado del automóvil.
- Las instrucciones proporcionadas por el MECÁNICO MASTER abarcan aspectos como:
 - a) Tipo de lavado y detallado requerido (exterior, interior, motor, etc.)
 - b) Áreas que necesitan una atención y cuidado especial, como acabados delicados, zonas difíciles de acceder, etc.
 - c) Productos y técnicas de limpieza adecuados para cada sección del vehículo.
 - d) Cualquier recomendación o precaución particular que el TÉCNICO DE LIMPIEZA deba tener en cuenta.
- Al contar con estas indicaciones claras y detalladas, el TÉCNICO DE LIMPIEZA puede ejecutar el proceso de lavado y acondicionamiento del vehículo de manera eficiente y asegurándose de cumplir con los más altos estándares de calidad y presentación.

2. Preparación del Área de Limpieza

2.1 Preparación del Área de Limpieza con los materiales:

- Antes de comenzar el proceso de limpieza y detallado del vehículo, el TÉCNICO DE LIMPIEZA (LAVANDERO) se asegura de reunir todas las herramientas y materiales necesarios. Esto incluye:

- a) Mangueras de agua.
 - b) Aspiradoras industriales.
 - c) Detergentes, champús y productos de limpieza especializados.
 - d) Paños de microfibra, esponjas y cepillos adecuados.
 - e) Productos específicos para la limpieza de interiores y exteriores.
- Al tener a mano todos los elementos requeridos, el TÉCNICO DE LIMPIEZA puede trabajar de manera eficiente y sin interrupciones durante el proceso de lavado y detallado.
- Además, el TÉCNICO DE LIMPIEZA prepara y organiza el área de trabajo, asegurándose de que esté libre de cualquier obstrucción o elemento que pueda dificultar las tareas de limpieza. Mantiene un ambiente de trabajo seguro y ordenado, facilitando así el desarrollo del proceso.

3. Inspección del Vehículo

3.1 Inspección Inicial del Vehículo:

- Antes de iniciar el proceso de limpieza y detallado, el TÉCNICO DE LIMPIEZA (LAVANDERO) realiza una inspección inicial minuciosa del vehículo. Durante esta revisión, presta especial atención a identificar áreas específicas que requieren una atención adicional, como:
- a) Manchas difíciles o persistentes.
 - b) Acumulación de suciedad, polvo o residuos en zonas de difícil acceso.
 - c) Restos de materiales utilizados en reparaciones previas.
- El TÉCNICO DE LIMPIEZA anota cuidadosamente todas las observaciones relevantes que identifica durante esta inspección inicial.
- Si durante el proceso surgen dudas sobre cómo tratar adecuadamente alguna zona específica, el TÉCNICO DE LIMPIEZA consulta con el MECÁNICO MÁSTER. Esto le permite resolver cualquier incertidumbre y asegurarse de utilizar los métodos y productos de limpieza más adecuados para cada situación.

- Al adoptar este enfoque cuidadoso, el Técnico de Limpieza puede realizar de manera más efectiva los detalles específicos que presente el vehículo, evitando problemas futuros y logrando un resultado de limpieza y detalle de alta calidad.

4. Proceso de Limpieza Exterior

4.1 Limpieza Exterior:

- Una vez completada la inspección inicial, el TÉCNICO DE LIMPIEZA (LAVANDERO) COMIENZA el proceso de lavado y detallado del vehículo siguiendo estos pasos:
 - a) **Prelavado:** En primer lugar, se realiza un prelavado del vehículo para eliminar el polvo y la suciedad superficial, preparando la superficie para una limpieza más profunda.
 - b) **Lavado de la carrocería:** Se utilizan detergentes y champús especializados, junto con esponjas y paños adecuados, para lavar la carrocería del vehículo con cuidado, prestando atención para no dañar la pintura.
 - c) **Enjuague:** Después de lavar, se enjuaga el vehículo completamente para eliminar todos los residuos de jabón y detergente.
 - d) **Secado:** Finalmente, se seca el vehículo con paños de microfibra de alta calidad para evitar la formación de manchas de agua y marcas en la pintura.

5. Proceso de Limpieza Interior

5.1 Limpieza Interior:

- Después del lavado y secado exterior, el TÉCNICO DE LIMPIEZA (LAVANDERO) procede a atender el interior del vehículo siguiendo estos pasos:
 - a) **Aspirado:** Se emplea una aspiradora industrial de alto rendimiento para limpiar a fondo el interior del vehículo. Se aspiran cuidadosamente los asientos, las alfombras y todas las áreas de difícil acceso, eliminando cualquier suciedad, pelusa o residuo acumulado.
 - b) **Limpieza de superficies:** Se utilizan productos de limpieza especializados para tratar todas las superficies interiores, como el tablero, las puertas, la consola central

y otras áreas. Se aplican productos específicos para cada tipo de material (plástico, cuero, vinilo, etc.) con el fin de restaurar su apariencia y brillo originales.

- c) **Limpieza de vidrios:** Se utilizan limpiadores de cristales y paños de microfibra para limpiar a fondo los vidrios interiores y exteriores del vehículo. Esto garantiza una visibilidad clara y sin manchas, mejorando la seguridad durante la conducción.

6. Verificación y Revisión

6.1 Verificación del Trabajo Realizado:

- a) **Inspección detallada:** Después de completar todas las tareas de limpieza y detallado, el técnico de limpieza realiza una revisión detallada del vehículo. Inspecciona cuidadosamente cada área, tanto exterior como interior, para asegurarse de que no se haya pasado por alto ningún detalle y que la limpieza cumpla con los estándares de calidad de Hyundai Starmotors.
- b) **Corrección de errores:** Si durante la inspección se detecta alguna zona que necesita atención adicional o que no esté completamente limpia, el técnico de limpieza realiza las correcciones necesarias de inmediato. Esto garantiza que el vehículo salga de la estación de trabajo en las mejores condiciones posibles.

7. Comunicación con el Mecánico Master

7.1 Llamada al Mecánico Master para supervisión:

- Una vez que el TÉCNICO DE LIMPIEZA (LAVANDERO) ha completado todas las tareas de limpieza y detallado del vehículo, y ha realizado la revisión final, procede a los siguientes pasos:

- a) **Informe del estado:** El TÉCNICO DE LIMPIEZA informa al MECÁNICO MÁSTER que el proceso de limpieza y detallado del vehículo ha sido completado. Proporciona un informe detallado sobre las actividades realizadas y el estado actual del vehículo.
- b) **Supervisión final:** El MECÁNICO MÁSTER revisa el trabajo realizado por el TÉCNICO DE LIMPIEZA. Inspecciona tanto el exterior como el interior del vehículo para asegurarse de que todo esté en perfecto orden y que el vehículo esté listo para la siguiente fase del proceso de servicio y entrega al cliente.

- Solamente una vez que el MECÁNICO MASTER ha dado su visto bueno, el vehículo puede proceder a la siguiente etapa del servicio

8. *Entrega al Asesor de Servicio*

8.1 Entrega del vehículo al Asesor de Servicio:

- El TÉCNICO DE LIMPIEZA entrega el vehículo al asesor de servicio, culminando así su participación en el procedimiento. Esta entrega se realiza pensando en la satisfacción del cliente, quien recibe su automóvil en óptimas condiciones.
- Este control de calidad final garantiza que el cliente reciba su vehículo en las mejores condiciones posibles.

CONCLUSIONES

1. Proporcionar una guía clara y detallada de las tareas y responsabilidades permitirá que los nuevos empleados se adapten a sus roles con mayor facilidad. Así, al ser evaluados de acuerdo con los indicadores de evaluación establecidos para cada puesto de trabajo, los resultados esperados por la empresa contribuirán a mejorar la productividad.
2. La estandarización de los procesos y la definición clara de roles y responsabilidades pueden mejorar notablemente la satisfacción del cliente. Esto podría reducir los tiempos de servicio y aumentar la calidad de las reparaciones, lo que llevaría a una mayor fidelización de los clientes. Esta conclusión se alinea con el objetivo de mejorar la eficiencia y calidad del servicio en el área de postventa.
3. La clara estructura organizativa y la asignación de tareas específicas dentro del taller han optimizado la gestión operativa. Los empleados ahora tienen una mejor comprensión de sus funciones y responsabilidades, lo que elimina duplicidades en procesos y mejora la coordinación entre diferentes áreas del taller.
4. La adopción de prácticas empresariales eficientes y sostenibles, promovidas por el manual de procesos, trae beneficios a Hyundai Starmotors y tiene un impacto positivo en la comunidad local. Al mejorar la eficiencia operativa y la calidad del servicio, se promueve un entorno empresarial más responsable y sostenible, contribuyendo al desarrollo económico de la región.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda revisar y actualizar el manual de procesos de forma regular para asegurar que refleje las mejores prácticas actuales y las nuevas tecnologías en el sector automotriz. Dado que la industria automotriz evoluciona constantemente, mantener el manual al día es crucial para seguir mejorando la eficiencia operativa y la calidad del servicio en Hyundai Starmotors.
2. Invertir en la capacitación continua del personal es fundamental, no solo en el uso de nuevos equipos y tecnologías, sino también en habilidades de gestión y servicio al cliente. Los programas de capacitación regulares pueden garantizar que los empleados se mantengan actualizados y motivados, mejorando así la calidad del servicio ofrecido.
3. La incorporación de sistemas de automatización en el taller mecánico puede aumentar la eficiencia y precisión de los procesos. Se recomienda explorar la implementación de software de gestión de talleres que facilite la programación de servicios, el seguimiento de inventarios y la gestión de órdenes de trabajo de manera más efectiva.
4. Considerar la expansión del manual de procesos y las prácticas estandarizadas a otras áreas del concesionario, como ventas y administración, puede generar una coherencia organizativa que beneficie a toda la empresa, promoviendo una cultura de calidad y eficiencia en todos los departamentos.
5. Desarrollar proyectos complementarios que aborden aspectos no cubiertos en este trabajo, como la implementación de un sistema de gestión ambiental para reducir el impacto ecológico del taller mecánico, también es recomendable. Además, futuros proyectos podrían centrarse en la investigación y adopción de tecnologías de movilidad sostenible, como vehículos eléctricos e híbridos.
6. Establecer un sistema de monitoreo y evaluación para medir el impacto del manual de procesos. Incluir indicadores de desempeño clave (KPIs) para evaluar la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente y la calidad del servicio, permitiendo realizar ajustes proactivos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- actualidadeltaller*. (17 de 03 de 2023). Obtenido de <https://www.actualidadeltaller.com/7-problemas-de-los-talleres-mecanicos-a-los-que-se-enfrentan-habitualmente/>
- AEADE*. (10 de 06 de 2024). Obtenido de https://www.aeade.net/wp-content/uploads/2024/06/BOLETIN-VENTAS_PRENSA_JUNIO-2024.pdf
- anahua* . (17 de 11 de 2020). Obtenido de <https://www.anahuac.mx/generacion-anahuac/metodo-kaizen-que-es-y-como-puedes-beneficiarte-de-el#:~:text=Qu%C3%A9%20es%20la%20filosof%C3%ADa%20Kaizen,grandes%20beneficios%20a%20largo%20plazo.>
- Andreu, I. (22 de 02 de 2023). *APD*. Obtenido de <https://www.apd.es/lean-manufacturing-que-es/>
- Arco, L. H. (15 de 04 de 2024). *us.as*. Obtenido de <https://us.as.com/autos/noticias/las-marcas-de-autos-que-mas-venden-en-el-mundo-e2024/>
- Baca, L. (2023). *AEADE*. Obtenido de <https://www.aeade.net/wp-content/uploads/2024/03/AEADE-2023.pdf>
- Barrera, L. M. (04 de 2004). *Repositorio*. Obtenido de <https://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/handle/21000/3203>
- Cáceres, J. X. (2021). Elaboracion de un manual de procesos tecnicos para el servicio automtriz "Om tecnicentro cars y trucks" de la cuidad de cuenca. *Ingeniero Automotriz*. Universidad Politecnica Salesiana, Cuenca.
- Calvo, C. O. (2004). *euroinnova*. Obtenido de <https://www.euroinnova.edu.es/profesion/jefe-de-taller-mecanico>
- CERVISIMAG*. (10 de 02 de 2022). Obtenido de <https://cervisimag.com/es/b/actualidad/hyundai/p/conce-la-apasionante-historia-de-hyundai-225-353>
- Cervisimag. (10 de 02 de 2022). *Cervisimag*. Obtenido de <https://cervisimag.com/es/b/actualidad/hyundai/p/conce-la-apasionante-historia-de-hyundai-225-353>
- Cesar. (2020). *Scribd* . Obtenido de <https://es.scribd.com/document/472507357/Asesor-de-Servicio>

conexionesan. (30 de 07 de 2015). Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/kaizen-filosofia-japonesa-mejora-continua>

Diaz, J. (2004). *euroinnova*. Obtenido de <https://www.euroinnova.ec/master-mecanica-automovil#seccion-opiniones>

ELCOMERCIO. (01 de 02 de 2015). Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/2015-incrementos-precios-productos-servicios.html>

Envira. (12 de 02 de 2024). Obtenido de <https://envira.es/es/metodologia-tpm-mantenimiento-productivo-total/>

ENVIRA. (12 de 02 de 2024). Obtenido de <https://envira.es/es/metodologia-tpm-mantenimiento-productivo-total/>

euroinnova . (2004). Obtenido de <https://www.euroinnova.ec/blog/funciones-de-un-mecanico-automotriz>

euroinova. (2004). Obtenido de <https://www.euroinnova.edu.es/profesion/jefe-de-taller-mecanico>

Felix, R. (s.f.). *academia* . Obtenido de https://www.academia.edu/35715332/S02_10_Descripci%C3%B3n_de_funciones_ASESOR_DE_SERVICIO

Glassdoor . (2008). Obtenido de <https://www.glassdoor.com.ar/empresas/Descripcion-Cargo/asesor-de-servicios>

Hyundai . (09 de 02 de 2024). Obtenido de <https://www.hyundai.com.ec/articulo/hyundai-elegida-mejor-marca-automotriz-chile>

hyundaicamiones. (2022). Obtenido de <https://www.hyundaicamiones.com.ec/talleres-hyundai-en-guayaquil-excelencia-automotriz/#:~:text=Los%20Talleres%20Hyundai%20ofrecen%20una,de%20manera%20eficiente%20y%20segura>

Irne. (22 de 02 de 2023). *apd*. Obtenido de <https://www.apd.es/lean-manufacturing-que-es/>

Laoyan, S. (10 de 02 de 2024). *asana*. Obtenido de <https://asana.com/es/resources/six-sigma>


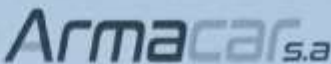
Lealimportaciones . (30 de 05 de 2024). Obtenido de <https://lealimportaciones.com/innovacion-diagnostico-automotriz/>

Limpiezasrivera. (03 de 07 de 2019). Obtenido de <https://www.limpiezasrivera.com/2019/07/03/metodo-5s>

- Maldonado, C. (2018). Diseño de Manual de Procedimientos de Servicio para Asesores de Servicio PostVenta. *Titulo de Ingenieria en Mecanica Automotriz*. UIDE, Guayaquil .
- manatal*. (2024). Obtenido de <https://www.manatal.com/es/job-description/shop-foreman-job-description>
- Medina, J. (02 de 05 de 2023). *Toyota*. Obtenido de <https://blog.toyota-forklifts.es/origenes-just-in-time>
- Mendoza, E. T. (2008). Documentacion de procesos, procedimientos y funciones por procesos, Yanacomas Motor S.A. Concesionario Chevrolet. *Titulo de Ingeniera Industrial*. Universidad Tecnologica de Pereira, Pereira.
- mercapital* . (29 de 02 de 2024). Obtenido de <https://www.mercapital.ec/wp-content/uploads/2024/04/051-2024-INFORMEFINAL-1PC-NEOHYUNDAI-FEBRERO.pdf>
- mx.indeed*. (18 de 04 de 2024). Obtenido de <https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/como-encontrar-empleo/que-hace-ayudante-mecanico>
- Ofertasynegocios* . (22 de 11 de 2016). Obtenido de <https://es.scribd.com/document/493788537/VENDEDOR-DE-REPUESTOS>
- Quinde, V. (2021). *El Sector Automotriz en Ecuador: Antecedentes, situación actual y perspectivas* . doi:10.47460/uct.v25i109.443
- Riosulense* . (21 de 07 de 2021). Obtenido de <https://rio.expert/es/blog/sugerencias-tecnicas/descubra-las-diferencias-entre-piezas-originales-y-de-repuesto-en-el-mercado-automotriz/>
- RoleCatcher* . (12 de 2023). Obtenido de <https://rolecatcher.com/es/carreras/servicio-y-ventas/trabajadores-de-ventas/vendedores/asistentes-de-venta/asesor-de-repuestos-para-vehiculos-motorizados/>
- Telleira, P. (07 de 12 de 2022). *Es.nttda* . Obtenido de <https://es.nttda.com/insights/blog/ventajas-digitalizacion-postventa-sector-auto>
- Universae*. (28 de 02 de 2024). Obtenido de <https://universae.com/blog/funciones-jefe-de-taller/>
- vamotriz* . (2021). Obtenido de <https://vamotriz.com/services/mantenimientos-preventivos-por-kilometraje/>
- Vieyra, A. (2022). *media* . Obtenido de https://media.timtul.com/media/web_aehe/_wp-content/uploads_2001_10_vieyra.pdf

ANEXOS


ANEXO 1: Hoja de Requisición de Repuestos

		 * Dir.: Av 10 de Agosto No. N3265 N32 y Mariana de Jesús Telf.: 60011990		
Requisición de taller				
Fecha:	<input type="text" value="D"/> <input type="text" value="M"/> <input type="text" value="A"/>			
OT:	<input type="text"/>			
VIN:	<input type="text"/>			
Ciente:	<input type="text"/>			
	Código	Descripción	Cant	Observaciones
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
Limpia frenos:		Aditivo gasolina:		
Limpia carburador		Aditivo diesel		
Líquido de frenos		Refrigerante		
<input type="text"/>		<input type="text"/>		
Solicita		Autoriza		

ANEXO 2: Hoja de Orden de Trabajo (Respaldo del Cliente)

ORDEN DE TRABAJO

CONCESIONARIO
CÓDIGO
ASESOR DE SERVICIO
FECHA INGRESO



HYUNDAI Armacar S.a

7 De Av 10 de Agosto No. 43265 H32 y Mariana de Jesús Tel: 6001144

ORDEN No. **002022**

INFORMACIÓN DEL CLIENTE

NOMBRE DEL CLIENTE	E.J.
DIRECCIÓN	TELÉFONO
EMAIL	

INFORMACIÓN DEL AUTO


VIN	KM	MODELO/COLOR
MOTOR	FECHA ENTREGA / HORA	PLACA

SERVICIO SOLICITADO

MANTENIMIENTO	TRABAJOS COMUNES	REPROCESO <input type="checkbox"/>	DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO
1.500 KM	MOTOR		
5.000 KM	TRANSMISIÓN		
10.000 KM	FRENOS		
15.000 KM	SISTEMA DISTRIBUCIÓN		
20.000 KM	SISTEMA COMBUSTIBLE		
25.000 KM	AIRE ACONDICIONADO		
30.000 KM	SISTEMA DE REFRIGERACIÓN		
35.000 KM	CHAPAS PUERTAS Y VENTANAS		
40.000 KM	SUSPENSIÓN Y CARROCERÍA		
45.000 KM	DIRECCIÓN		
50.000 KM	TAPICERÍA Y MOLDURAS		
55.000 KM	ALINEACIÓN Y BALANCEO		
60.000 KM	LUCES, SISTEMA ELÉCTRICO		
65.000 KM			
70.000 KM			
75.000 KM			
80.000 KM			
85.000 KM			
90.000 KM			
95.000 KM			
100.000 KM			

TRABAJOS ADICIONALES

INVENTARIO VEHICULO

ACCESORIOS		CONDICIONES DEL VEHÍCULO
TAPACABOS	EMBLEMA	
ESPEJOS	MATRICULA	
PLUMAS	TIENCA SEL	
HALOGENOS	CONTROL ALARMA	
MARCABLA RADIO	SUMI	
RADIO	MARABLES	
ANTENA	GUÍA DE SERVICIO	
COJIN	NOTIQUIN	
MOQUETAS	CONTROL GARAJ	
ENCENDEDOR	TELEPEAK	
LL. EMERGENCIA		
HERRAMIENTAS		
TRIÁNGULO SEG.		
EXTINTOR		
TANK GASOLINA		

FIRMA AUTORIZACIÓN DEL CLIENTE

FIRMA DEL ASESOR DE SERVICIO

CEL: _____

La presente autorización expresa que siendo el propietario o el representante del mismo estoy en condiciones de autorizar los servicios autorizados, así como el uso de las partes que fueron pertinentes para la ejecución de los trabajos. Acusado los siguientes particulares:

A. Autorizar al personal especializado del concesionario para que el vehículo pueda ser trabajado en la vía pública.

B. Autorizar al concesionario para que envíe a otros talleres para hacer ciertas reparaciones especializadas que no se efectúan regularmente en este taller.

En caso de reclamos se someterán las partes a juicio verbal gratuito ante los jueces competentes.

NOTA: El taller no se responsabiliza por objetos personales o accesorios que no consten en esta orden de trabajo.

Los datos que se entregaron pertenecen al momento de ingreso con documentos relacionados y pueden estar de acuerdo a la realidad en cualquier momento y momento, independientemente de la recepción.

Para tener la certeza de mantener la información de este documento y evitar la falsificación de copias se entregó el cliente un código QR.

ANEXO 3: Hoja de Orden de Trabajo (Respaldo del taller mecánico de la concesionaria)

ORDEN DE TRABAJO

CONCESIONARIO: _____
 CÓDIGO: _____
 ASESOR DE SERVICIO: _____
 FECHA INGRESO: _____

HYUNDAI Armacar S.a
 * Dir.: Av. 10 de Agosto N°s. 163265 N°32 y Mariana de Jesús. Telf.: 6001144

ORDEN No. **002022**

INFORMACIÓN DEL CLIENTE

NOMBRE DEL CLIENTE	C.I.
DIRECCIÓN	TELÉFONO
EVALUACIÓN	

INFORMACIÓN DEL AUTO

VIN	KM	MODELO/COLOR
MOTOR	FECHA ENTREGA / HORA	PLACA

SERVICIO SOLICITADO

MANTENIMIENTO	TRABAJOS COMÚNES	REPROCESO <input type="checkbox"/>	DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO
1.500 KM	MOTOR		
5.000 KM	TRANSMISIÓN		
10.000 KM	FRENOS		
15.000 KM	SISTEMA DISTRIBUCIÓN		
20.000 KM	SISTEMA COMBUSTIBLE		
25.000 KM	AIRE ACONDICIONADO		
30.000 KM	SISTEMA DE REFRIGERACIÓN		
35.000 KM	CHAPAS PUERTAS Y VENTANAS		
40.000 KM	SUSPENSIÓN Y CARROCERÍA		
45.000 KM	DIRECCIÓN		
50.000 KM	TAPICERÍAS Y MOLDEURAS		
55.000 KM	ALINEACIÓN Y BALANCEO		
60.000 KM	LUCES, SISTEMA ELÉCTRICO		
65.000 KM			
70.000 KM			
75.000 KM			
80.000 KM			
85.000 KM			
90.000 KM			
95.000 KM			
100.000 KM			

TRABAJOS ADICIONALES

INVENTARIO VEHICULO

ACCESORIOS		CONDICIONES DEL VEHÍCULO
TAPICERÍAS ESPEJOS PUERTAS HALÓGENOS MASCARILLA RADIO RADIO ANTENA CD/DVD MOQUETAS ENCENDEDOR LL. EMERGENCIA HERRAMIENTAS TRIÁNGULOS SEG. EXTINTOR TANK GASOLINA	EMBLEMAS MATRÍCULA TUERCA SEG. CONTROL ALARMA NUBE MANUBRIOS GUÍA DE SERVICIO BOTIQUÍN CONTROL GARAJE TELEFONO	

OBSERVACIONES: _____

FIRMA AUTORIZACIÓN DEL CLIENTE

FIRMA DEL ASESOR DE SERVICIO

CEL: _____

La presente autorización expresa que siendo el propietario o titular de un vehículo como representante del mismo estoy en condiciones de autorizar los servicios autorizados, así como el reembolso en los casos que fueren pertinentes para la ejecución de los mismos. Acepto las siguientes condiciones:

1. Autorizar al personal específico del concesionario para que mi vehículo pueda ser probado en la vía pública.

2. Autorizar al concesionario para que envíe a otros talleres para hacer ciertas reparaciones especializadas que no se efectúan regularmente en este taller.

En caso de lesiones se suministrarán las partes a precio mayor a los precios vigentes.

NOTA: El taller no se responsabiliza por objetos personales o accesorios que no consten en esta orden de trabajo.

Los datos que se suministran por escrito en el momento de recibir el vehículo son de carácter informativo y quedan sujetos de acuerdo a la exactitud de los mismos, errores e imprecisiones ocasionados por la impresión.

Para volver a utilizar se debe cancelar la presentación de este documento y guardar los recibos de ejecución de trabajo y todos los recibidos por el cliente para su respaldo.

ANEXO 4: Hoja de Certificado de Control de Calidad (*Respaldo del Cliente*) (*Parte delantera de la Hoja del Certificado de Control de Calidad*)



www.hyundai.com.ec

CERTIFICADO DE CONTROL DE CALIDAD

Nombre: _____ N° Telefono Celular: _____
 Modelo de auto: _____ Placa: _____
 N° de chasis: _____ Kilometros: _____

DEBAJO DEL CAPÓ

1	Motor	<input type="checkbox"/>
2	Amplia 12V	<input type="checkbox"/>
3	Lubricante	<input type="checkbox"/>
4	Anticongelante	<input type="checkbox"/>
5	Estado aceite / nivel agua / electrolitos	<input type="checkbox"/>
6	Control visual sistema frenos ABS, dirección y steering	<input type="checkbox"/>

CHASIS ETC

20	Revisión visual nivel aceite	<input type="checkbox"/>
19	Revisión de los amortiguadores / amortiguadores	<input type="checkbox"/>
18	Revisión de los bujes / amortiguadores	<input type="checkbox"/>
17	Revisión de los ejes	<input type="checkbox"/>
16	Revisión de los ejes / amortiguadores	<input type="checkbox"/>
15	Revisión de los ejes / amortiguadores	<input type="checkbox"/>
14	Revisión de los ejes / amortiguadores	<input type="checkbox"/>

PRENSIÓN DE LLANTAS



WATERBOR

7	Revisión visual nivel aceite	<input type="checkbox"/>
8	Revisión de los bujes / amortiguadores	<input type="checkbox"/>
9	Revisión de los ejes	<input type="checkbox"/>
10	Revisión de los ejes / amortiguadores	<input type="checkbox"/>
11	Revisión de los ejes / amortiguadores	<input type="checkbox"/>
12	Revisión de los ejes / amortiguadores	<input type="checkbox"/>
13	Revisión de los ejes / amortiguadores	<input type="checkbox"/>

21 REVISIÓN DESGASTE DE FRENSOS

REVISIÓN DESGASTE DE FRENSOS	REVISIÓN DESGASTE DE FRENSOS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

22 AJUSTE DE TUERCA DE LLANTAS

23 MARCAS DE SEGURIDAD EN TUERCAS MUELVAS

25 VEHICULO TIENE CAMPANA ACTIVA DE EJECUTO CAMPANA

24 LAVADO DE CORTESIA CARROCERIA, ASPIRADO SILLON DEL CONDUCE Y LLANTAS

26 ENDERIZADO Y PINTURA

- Torsión y brido	- Deterioración de otros plásticos	- Chasis y armado
- Torsión a impermanencia	- Inspección de partes plásticas sueltas y faltantes, etc)	
- Chasis y armado		



27 REVISIÓN VEHICULO BLENDO

Operación / Aplicación motor blendo	<input type="checkbox"/>
Inspección de la correa del generador de arranque (BGA)	<input type="checkbox"/>
Inspección del nivel del refrigerante del motor	<input type="checkbox"/>
* No Aplica	<input type="checkbox"/>

28 NIVEL DE COMBUSTIBLE

29 ASBAPORTE SELLADO

30 REPUESTOS USADOS ENTREGADOS AL CLIENTE

OBSERVACIONES	SUGERENCIAS	PRESUPUESTO
<p>■ Requiere atención URGENTE</p> <p>■ Requiere atención NO MAYOR A 24HS EN</p> <p>■ A programar PROXIMOS 6.000 KM</p> <p>NOTAS: _____</p>		

PRECIO (INCLUYENDO): _____

CONFIRMÓ QUE ME HA SIDO EXPLICADO EL PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CALIDAD Y QUE RECIBO CONFORME

NOMBRE: _____
 TÉCNICO

NOMBRE: _____
 CONTROL DE CALIDAD

FIRMA CLIENTE
 NOMBRE: _____
 CI: _____

No. telefónico de servicio técnico: _____

Realiza tu próxima cita al **1800 498632**

#HyundaiEsMejor

ANEXO 5: Hoja de Certificado de Control de Calidad (Respaldo del Cliente) (Parte posterior de la Hoja del Certificado de Control de Calidad)

 www.hyundai.com.ec

Fecha: _____ CERTIFICADO DE CONTROL DE CALIDAD

VERIFICACIÓN DEL CONTROL DE CALIDAD

Se encontraron novedades en los siguientes puntos:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30

Corrección aplicada:

NOMBRE: TÉCNICO

NOMBRE: CONTROL DE CALIDAD

Nº. teléfono de servicio técnico: _____

Realiza tu próxima cita al **1800 498632**

#HyundaiEsMejor

ANEXO 6: Hoja de Certificado de Control de Calidad (*Respaldo del taller mecánico de la concesionaria*)


www.hyundai.com.ec

CERTIFICADO DE CONTROL DE CALIDAD

Nombre: _____ N° Teléfono (Celular): _____
 Modelo de auto: _____ Placa: _____
 N° de chasis: _____ Kilometraje: _____

VERBAJ DEL CARO

1 Aceite	3 Líquido de Frenos	5 Líquido lavaparabrisas / Limpieza de lunetas
2 Lavaparabrisas	4 Lavaparabrisas	6 Limpieza exterior (carrocería, llantas, espejos)

CHAVIS / ETC

20 Limpieza de lavaparabrisas

19 Limpieza de los espejos (externos e internos)

18 Limpieza de la cámara de espejo retrovisor interno

17 Limpieza de seguridad

16 Limpieza de la cámara de espejo retrovisor externo

15 Limpieza de los espejos

14 Limpieza de los espejos

PRESIÓN DE LLANTAS



WATERBOR

7 Filtro de agua de lavaparabrisas

8 Limpieza de la cámara de espejo retrovisor interno

9 Motor de lavaparabrisas

10 Motor de lavaparabrisas

11 Motor de lavaparabrisas

12 Limpieza de la cámara de espejo retrovisor externo

13 Motor de lavaparabrisas

21 REVISIÓN DE GASTO DE FRENO

22 AJUSTE DE FUERZA DE LLANTAS

23 MARCAS DE SEGURIDAD EN TIJERAS MANIPULADAS

25 VEHICULO CON CAMPAÑA ACTIVA DE FLETCO CAMPAÑA

24 ESTADO DE CONTRA CARBUNCOS Y ABRASO Y ELASTICIDAD DE LLANTAS

26 ENDURECIMIENTO Y FRICTION



28 NIVEL DE COMBUSTIBLE

29 HERRAJES SELLADOS

30 REPUESTOS USADOS ENTREGADOS AL CLIENTE

OBSERVACIONES	EXPERIENCIA	PRESUPUESTO
<p>■ Peligro inmediato</p> <p>■ Peligro menor (NO MAYOR A 100 KM)</p> <p>■ A programar (PROXIMO A 100 KM)</p> <p>NOTAS:</p>	<p>PROXIMO MANTENIMIENTO:</p>	<p>PRECIO (INCLUYE IVA)</p>

CONFIRMO QUE ME HA SIDO EXPLICADO EL PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CALIDAD Y QUE RECIBO CONFORME

NOMBRE TÉCNICO

NOMBRE (CONTROL DE CALIDAD)

FIRMA CLIENTE
NOMBRE: _____
CI: _____

No. Mecánico de servicio: _____

Reserva la próxima cita al **1800 498632**

#HyundaiEsMejor

ANEXO 7: Página principal de acceso a la información de manuales de la marca Hyundai



ANEXO 8: Página de ingreso a los manuales de procedimiento de los diferentes modelos de vehículos de la marca Hyundai

