

UNIVERSIDAD DE SONORA

**DIVISIÓN DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, SOCIALES
Y AGROPECUARIAS**

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CAMPUS NOGALES**

LIC. NEGOCIOS Y COMERCIO INTERNACIONALES



**“PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS PARA EL INCREMENTO DE LA
SATISFACCIÓN GENERAL DEL CLIENTE EN AGRÍCOLA Y AUTOMOTRIZ
S.A. DE C.V. (SUC. NOGALES, SONORA)”**

TRABAJO FINAL

Presentado para obtener el grado de Licenciatura en

Negocios y Comercio Internacionales

IRIS MARIÓN VALENCIA VILLA

Nogales, Sonora,

Marzo de 2015

Universidad de Sonora

Repositorio Institucional UNISON



**"El saber de mis hijos
hará mi grandeza"**



Excepto si se señala otra cosa, la licencia del ítem se describe como openAccess

AGRADECIMIENTOS

Dedico este trabajo a cada una de las personas interesadas en conocer esta investigación o que pueda ayudarles a fundamentar sus propios estudios, deseo que este trabajo sirva a otros y que a su vez puedan seguir contribuyendo a su avance para su mayor crecimiento en áreas de oportunidad detectadas. También hago mención del agradecimiento a dios por permitirme y darme la fuerza de seguir ejerciendo como persona y sentirme orgullosa de mi misma que en base a mis esfuerzos y sacrificios he obtenido un crecimiento como persona tanto de forma física, moral y espiritual, así como también aprovecho y agradezco a mi casa de estudios, la Universidad de Sonora, que con ella obtuve los mejores maestros que en base a sus consejos acertados , su orientación y dedicación terminaron en la culminación de nuestro estudio lo cual me ha dejado una enseñanza muy satisfactoria.

TABLA DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN.....	10
1.2. ANTECEDENTES.....	11
1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.4. HIPÓTESIS.....	13
1.5. OBJETIVO GENERAL.....	14
1.6. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	14
1.7. JUSTIFICACIÓN.....	16
1.8. DELIMITACIONES.....	17
1.9. LIMITACIONES.....	17
2. CAPITULADO.....	18
2.1 CONTEXTUALIZACIÓN.....	18
2.1.1. Aspectos generales.....	22
2.1.2. Funciones de los Departamentos.....	24
2.1.3. Cómo Funciona el Departamento de Servicio.....	25
2.1.4. Servicio al Cliente.....	27
2.1.5. Importancia de la Satisfacción de los Clientes.....	28
2.1.6. Calidad de los Servicios.....	28
2.2 DIAGNÓSTICO DE LA TEMÁTICA ESTUDIADA.....	30
2.3 PROPUESTA QUE SE REALIZA DESDE LA DISCIPLINA O PROFESIÓN.....	52
3. CONCLUSIONES.....	61
4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	62
5. ANEXOS.....	64
5.1 ANEXO 1.....	64
5.2 ANEXO 2.....	65
5.3 ANEXO 3.....	67
5.4 ANEXO 4.....	68
5.5 ANEXO 5.....	69

Índice de cuadros

Cuadro 1. Medidas correctivas de resultados css. (enero).....	33
Cuadro 2. Medidas correctivas de resultados css. (febrero)	35
Cuadro 3. Medidas correctivas de resultados css. (marzo).....	37
Cuadro 4. Medidas correctivas de resultados css. (abril).....	40
Cuadro 5. Medidas correctivas de resultados css (mayo).	42
Cuadro 6. Medidas correctivas de resultados css (junio).	44
Cuadro 7. Medidas correctivas de resultados css. (julio).	46
Cuadro 8. Medidas correctivas de resultados css. (agosto).	48
Cuadro 9. Medidas correctivas de resultados css. (septiembre).	50
Cuadro 10. Medidas correctivas de resultados css. (octubre).....	52

Índice de figuras

Gráfica 1. Resultados tiempo de permanencia en taller.....	55
Gráfica 2. Resultados de la satisfacción general mensual	55
Gráfica 3. Resultados de tiempo al momento de dejar el vehículo.....	56
Gráfica 4. Resultados del tiempo al momento de recoger el vehículo.....	56
Gráfico 5. Satisfacción general con marca/modelo a nivel promedio nacional.	57
Gráfica 6. Valoración en el tiempo comparativa.	58
Gráfica 7. Distribución.	58
Gráfica 8. Mot's comparativa a nivel nacional preguntas individuales.....	59
Gráfica 9. Valoración en el tiempo.....	59
Gráfica 10. Comparativa a nivel nacional.....	60

TRABAJO FINAL

TÍTULO:

Plan de acciones correctivas para el incremento de la Satisfacción General del
Cliente en Agrícola y Automotriz S.A. de C.V. (Sucursal. Nogales, Sonora)

RESUMEN

La presente investigación se llevo a cabo en la Agencia Agrícola y Automotriz S.A. de C.V. (Sucursal Nogales, sonora) con el objetivo de detectar las principales causas que originan una insatisfacción en el cliente y efectuar un plan de medidas correctivas para el incremento de la satisfacción.

El trabajo se llevo a cabo mediante entrevistas aplicadas a los clientes después de su visita al concesionario y analizando mes con mes, los indicadores con puntuación más baja para el implemento de medidas correctivas.

De acuerdo a los resultados obtenidos se propone hacer reuniones con el personal involucrado teniendo en cuenta los principales indicadores con menor puntaje para realizar medidas correctivas e incrementar la satisfacción del cliente.

ABSTRACT

The present researches was conducted at the Agricultural Agency and Automotive S.A. de C.V. (Branch Nogales, Sonora) with the aim of identifying the main causes of customer dissatisfaction and conduct a corrective action plan for increasing satisfaction.

The work was conducted through interviews applied to customers after their visit to the dealer and analyzing month after month, the lowest score indicators to implement corrective measures.

According to the results it is proposed to meetings with staff involved considering the main indicators with lower scores for corrective action and increase customer satisfaction.

1. INTRODUCCIÓN

El presente plan de acciones correctivas se enfoca en observar a la concesionaria de la marca Volkswagen Agrícola y Automotriz S.A. de CV. (Sucursal. Nogales, Sonora) la cuál centra su estrategia en aumentar la satisfacción al cliente.

Es por ello que en la investigación que a continuación se presenta se pretende identificar y analizar las inconformidades que los clientes que visitan un taller de servicio automotriz experimentan en cuanto a la atención y el servicio que se les brinda.

Es de suma importancia crear un ambiente amigable y cordial hacia los clientes para que este se sienta leal al taller de las agencias automotrices. Así mismo resulta de vital importancia el conocimiento de las inconformidades presentadas por los clientes para poder reconocer las expectativas acerca del servicio que los consumidores esperan recibir para generar entusiasmo y contar con clientes totalmente satisfechos.

Se explica de manera general los diferentes departamentos que colaboran dentro de la empresa, así como las funciones que desempeñan y la importancia de la satisfacción de los clientes mediante los servicios prestados, se hace referencia a los procesos esenciales de servicio y una breve explicación de los mismos.

Se menciona la importancia de mantener un excelente servicio al cliente, un buen índice de satisfacción y una gran calidad en los servicios, haciendo énfasis en los beneficios que con estos se generan.

Se analizan las áreas de oportunidad en las que en el concesionario se encuentra con mayor número de incidencias, se elaboran acciones correctivas con las cuales se pretende disminuir estas mismas.

Por último, se revisa que el plan de acciones correctivas implementado, haya funcionado de manera satisfactoria para aumentar la satisfacción del cliente y se realizan las observaciones de los avances obtenidos.

1.2. Antecedentes

El sistema de información con el que se cuenta actualmente en Agrícola y Automotriz S.A. de C.V. (Sucursal. Nogales, sonora) se llama encuesta de Satisfacción de Cliente (*Customer Satisfaction Survey*, CSS por sus siglas en inglés) en el cual da un esquema detallado de cada uno de los procesos en los cuales pudiera existir un área de oportunidad. Dicho sistema se implementó en todas las Concesionarias Volkswagen del país por iniciativa de Volkswagen AG, y es una gran fuente de información para los gerentes departamentales, ya que al tener a la mano toda la información analizada se puede lograr una mejor toma de decisiones para el futuro de la concesionaria. (Cervantes Espinosa, 2009).

Este mismo sistema es supervisado por Volkswagen de México S.A. de C.V. para verificar que cada uno de los departamentos de la concesionaria enfoque sus resultados a la Satisfacción General del Cliente.

Las ventajas que trae a la empresa tener un sistema de este tipo, son: 1) identificar áreas de oportunidad, 2) controlar las tendencias de las acciones correctivas aplicadas y 3) un control total de su información.

La empresa Agrícola y Automotriz S.A. de C.V. (Sucursal. Nogales, Sonora) es una de las 5 concesionarias del mismo grupo establecido en Sonora, durante poco más de 30 años, la matriz se encuentra en Hermosillo, Sonora. Esta empresa se dedica al ramo automotriz, tanto a la compra-venta de vehículos Nuevos y Seminuevos, venta de refacciones y prestación de servicio a los vehículos de la marca Volkswagen. Es el grupo distribuidor más grande de vehículos Volkswagen en el Noroeste del país.

Actualmente cuenta con concesionarias en Hermosillo, Cd. Obregón, Nogales, Guaymas y Navojoa, así como también dos puntos de apoyo en Cananea y Caborca que dependen a su vez de la concesionaria de Nogales.

Desde octubre de 2013, en la empresa que analizaremos se ha visto una grave disminución de la satisfacción general del cliente, es cierto que en la actualidad el cliente también ha cambiado, se ha vuelto más exigente, tiene más medios de información, hay más competencia de las diferentes marcas, como se ve reflejado de los principales distribuidores del país por lo que el dejar poco a nada satisfecho es una mala señal para la empresa, ya que se corre el riesgo de que el cliente busque otras opciones de vehículos y servicios. **(Anexo 1)**.

Es necesario detectar y elaborar un plan de acciones correctivas para los puntos en lo que tenemos mayor incidencias, ya sea con clientes poco o nada satisfechos, esto para evitar que se haga lo mismo con más clientes. (Wulf Sharon, 2002).

1.3. Planteamiento del problema

Desarrollar plan de acciones correctivas para incrementar la satisfacción general del cliente en la empresa Agrícola y Automotriz S.A. de C.V. (Sucursal. Nogales

1.4. Hipótesis

El plan de acciones correctivas basado en los resultados de la encuesta de satisfacción de cliente ya establecida permitirá al Gerente de Servicio conocer las principales causas que ocasionan un mal servicio (insatisfacción del cliente), analizando en qué parte del proceso esencial ocurren con mayor frecuencia. (**Anexo 2**).

1.5. Objetivo general

Desarrollar un plan de acciones correctivas basándose en los resultados de las encuestas de satisfacción de cliente antes, durante y después del periodo a analizar enfocadas en las áreas de oportunidad con mayor número de incidencias de clientes en la empresa Agrícola y Automotriz S.A. de C.V. (Sucursal. Nogales, Sonora) que permita al Gerente de Servicio verificar, comparar, medir y corregir mensualmente posibles desviaciones para incrementar la satisfacción general del cliente, durante los meses de Febrero a Octubre de 2014.

1.6. Objetivos específicos

- Realizar el análisis de las áreas de oportunidad en las que existan un mayor número de incidencias, en base a los resultados del CSS. Tomando en cuenta las 25 encuestas mensuales en las cuales se plasman las observaciones del cliente.
- Realizar posibles acciones correctivas para cada una de las áreas de oportunidad analizadas en el departamento de servicio, en base a las tendencias obtenidas en los últimos 6 meses de acuerdo al CSS.
- Verificar la viabilidad de realizar las acciones correctivas. (Tomando en cuenta; costos, tiempos, horas hombre, etc.)
- Establecer responsables para cada una de las áreas de oportunidad a corregir.

- Determinar el plazo de prueba que tendrán el plan de acciones correctivas mediante los resultados de las encuestas de satisfacción de clientes del periodo analizado para incrementar los indicadores, en caso contrario que no sean efectivas, sustituirse.
- Elaborar las minutas correspondientes con la fecha y firma de los asistentes, así como los plazos de prueba, responsables y copia del resultado del CSS analizado en determinado mes. (**Anexo 3**).

1.7. Justificación

El plan de acciones correctivas aplicadas en las áreas de oportunidad tienen el objetivo de tener una mejor satisfacción de los clientes, ya que está comprobado, que un cliente satisfecho con el servicio realizado tiende a regresar a la misma concesionaria. (Holm, 2010).

Si la satisfacción del cliente es excelente, se incrementará el flujo de vehículos, se tendrá una buena publicidad, mayores ingresos, mayores ventas, mayor utilidad; lo que significa que la empresa se beneficiará y se vuelve rentable. En caso contrario si el plan de acciones correctivas no llegará a funcionar, en base a los resultados mensuales que manda Volkswagen de México S.A. de C.V. a través de su portal (CSS), se pueden modificar dichas acciones por otras más efectivas. Por otra parte si no se corrige el plan de acciones correctivas y se sigue laborando de la manera actual, poco a poco los clientes dejan de acudir a la concesionaria y se empiezan a reflejar las pérdidas a mediano y largo plazo. (González, 2007)

El principal beneficiado, como en toda empresa prestadora de servicios, será el cliente, tendrá una buena imagen de la concesionaria, en segundo lugar la misma empresa se beneficiará por lo antes mencionado (más venta, más clientes, etc.). Así como los mismos colaboradores de la empresa se beneficiarán debido a que sus mismos ingresos aumentarán, la fuente de trabajo tendrá mayor estabilidad y se reflejará en un mejor ambiente laboral. En la gráfica del anexo 4 se observa que si la satisfacción del cliente es buena tenemos un aumento en la venta total por auto, es por ello que es necesario siempre brindarle al cliente una mejor calidad en el servicio. **(Anexo 4).**

Con el uso del plan de acciones correctivas eficientes, mismas que se reflejarán en el CSS mensual, se pretende observar un cambio en los resultados y la tendencia favorable de la satisfacción general del cliente.

1.8. Delimitaciones

Este proyecto se delimita sólo a los clientes de servicio de la concesionaria Agrícola y Automotriz S.A. de C.V. (Sucursal. Nogales, Sonora) excluyendo a clientes que lleven su vehículo a carrocería y pintura, garantías, o por algún medio de aseguradora automotriz.

1.9. Limitaciones

Para la elaboración del plan de acciones correctivas que tratara de incrementar la satisfacción general del cliente en Agrícola y Automotriz S.A. de C.V. (Sucursal. Nogales, Sonora) se limitara al gerente de servicio y al consultor de procesos; mismos que podrán acceder a la base de datos donde se irán reflejando los resultados. El personal involucrado en dicho plan de acción firmará de enterado y estará de acuerdo en implementar dichas acciones.

2. CAPITULADO

2.1 Contextualización

En los últimos años en la implementación de métodos para medir la calidad en la satisfacción de clientes dentro de los servicios que ofrecen las agencias automotrices, ha ido creciendo esto con el fin de analizar y demostrar que si se brinda al cliente un servicio de buena calidad, el cliente crea una perspectiva favorable de la empresa lo cual nos indica que a mayor calidad, mayor clientes satisfechos.

Se ha demostrado que para ofrecer a los clientes un buen servicio debe de brindarse una buena calidad, esto con el motivo de que el trabajo a realizar sea hecho de la mejor manera y crear confianza hacia los clientes.

Para entender un poco más sobre el significado de calidad y servicio se explica lo siguiente ya que este anteproyecto se enfoca al incremento de la satisfacción general del cliente y es importante dejar en claro los siguientes conceptos:

¿Qué es calidad?

Respecto a calidad Vértice (2008). La definición es la siguiente:

El conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes (necesidades que no han sido atendidas por ninguna empresa pero que son demandadas por el público) de los clientes. (p1)

La calidad es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela clave; representa, al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad. (p1)

Como lo antes mencionado cabe destacar que una buena calidad ante el cliente es cuando el servicio brindado supera todas sus expectativas. Por eso es de suma importancia saber el significado de la misma.

En cuanto a la definición de servicio Vértice (2008) encontramos lo siguiente:

¿Qué significa servicio?

El servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera además del producto o servicio básico como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo. Por ejemplo: El comprador de un mercedes espera cierto número de prestaciones antes, durante y después de la compra, tales como, demostraciones, prueba del vehículo, soluciones financieras a su medida, reparaciones rápidas, que no haya averías, etc. (p3)

Si bien la clave está en para lograr una elevada lealtad y satisfacción de los clientes, es brindar un buen servicio logrado a base de una buena calidad.

Antecedentes Históricos

1954-1960

En marzo de 1954 llegan a México los primeros modelos Volkswagen, con motivo de la exposición "Alemania y su industria" que se celebró en las instalaciones de Ciudad Universitaria, en la Ciudad de México.

1960-1970

En enero de 1964 se constituye la empresa "Volkswagen de México". En junio de 1965 comienzan los trabajos de construcción de la Planta de Volkswagen de

México, en Puebla. En octubre de 1967 se produce el primer Volkswagen Sedan en la Planta de Puebla.

1970-1980

En noviembre de 1970 comienza la producción del modelo Safari; en octubre del mismo año, arrancó también la producción de la Combi. En marzo de 1973 se lleva a cabo la primera exportación de vehículos fabricados en México a los Estados Unidos, se trató de 50 unidades del modelo Safari. En 1974 arrancó la producción de la Brasilia, mientras que en 1977 Volkswagen de México inició la producción del modelo Caribe.

1980-1990

En septiembre de 1980 se produce el Volkswagen Sedan 1, 000,000. En abril de 1981 Volkswagen de México inicia la fabricación de motores enfriados por agua, así como del modelo Atlantic. En diciembre de 1984 inicia la producción del Corsar. En octubre de 1988 comienza la producción del Golf para los mercados de Estados Unidos y Canadá.

1990-2000

En el primer semestre de 1995 inicia la producción de dos modelos: el Golf convertible y el Derby. En el segundo semestre de 1997 inicia la producción del New Beetle. También en 1997, se suma la marca Audi a la presencia del Grupo Volkswagen en el mercado mexicano.

2000- a la fecha

En el año 2000 Volkswagen de México estableció un récord de producción. La Planta de Puebla reportó una fabricación de 425,703 unidades de los modelos

Jetta, New Beetle, Golf Cabrio y Sedan. En el 2001, Volkswagen de México celebró la producción del vehículo 5 millones. La marca SEAT se suma a la presencia del Grupo Volkswagen en el mercado mexicano. En el 2002 inicia la producción del New Beetle Cabriolet. A casi cuatro décadas de producción ininterrumpida, en julio de 2003 termina la fabricación mundial del Sedan; Volkswagen de México era la única planta que lo producía. Desde 1946, la producción del Vocho sumó un total de 21, 529,464 unidades. En el 2004 inicia la producción del modelo Bora/Jetta A5. Durante el primer semestre del 2007 se llevan a cabo las fases de Preserie y Arranque de producción del Variant, la versión vagoneta del modelo Bora. En enero de 2008, Volkswagen de México celebra 10 años del lanzamiento del Beetle a los mercados mundiales; un millón de autos de este modelo producidos y Siete millones de vehículos fabricados por Volkswagen en México. Al cierre del mismo año, Volkswagen de México estableció un nuevo récord de producción histórico, al fabricar 450 mil 802 unidades. En julio de 2009 Volkswagen de México ratificó la inversión de 1 mil millones de dólares, para un proyecto que incluyó el desarrollo de un nuevo modelo y la ampliación de su planta con la construcción del nuevo Segmento Poniente. En julio de 2010 se lleva a cabo la inauguración del Segmento Poniente de Volkswagen de México, en el que se produce, en exclusiva para todo el mundo, la sexta generación del Jetta. Con motivo de las celebraciones por el Bicentenario de la Independencia de México, Volkswagen presenta el Nuevo Jetta, Edición Especial Bicentenario. En una nueva etapa dentro del desarrollo y prueba de vehículos, Volkswagen de México inauguró en abril de 2010, la primera etapa de su complejo de pruebas e investigación (Pista de pruebas) en el municipio de Tepeyahualco, Puebla, la cual consta de una recta de 1.8 kilómetros y un edificio de servicios.

En mayo de 2010, Volkswagen de México celebró la producción del vehículo ocho millones. Esta nueva marca histórica correspondió a un Bora TDI Laser Blue, modelo del que nuestra empresa celebró también el haber producido un millón de vehículos, desde el año 2005. En enero de 2011 dio inicio la construcción de la nueva planta de motores de Volkswagen de México, en Silao, Guanajuato, desde la que se surtirán motores de última generación a las plantas de Volkswagen en Puebla y Chattanooga, con una producción anual de 330 mil motores.

En marzo de 2011, Volkswagen de México recibió el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable, que otorga el Centro Mexicano para la Filantropía, CEMEFI, luego de haber concluido satisfactoriamente un proceso de autodiagnóstico en Responsabilidad Social en las áreas de Calidad de vida en la Empresa, Ética empresarial, Vinculación con la comunidad y Cuidado del medio ambiente.

2.1.1. Aspectos generales

Razón Social: Volkswagen de México S.A DE C.V.

Giro: Industrial y Comercial

Nuestra Misión

Entusiasmar a nuestros clientes en todo el mundo con automóviles innovadores, confiables y amigables con el medio ambiente, así como con servicios de excelencia, para obtener resultados sobresalientes.

Nuestra Visión

Somos una empresa exitosa que genera utilidades de manera sustentable somos líderes en el mercado mexicano, logrando satisfacer y retener al cliente ofreciendo un servicio excelente somos competitivos y confiables en el desarrollo y la producción de vehículos y componentes somos un socio comercial atractivo para somos un equipo de colaboradores competentes, comprometidos y satisfechos Contamos con procesos innovadores, confiables y transparentes, enfocados a una calidad excelente y la satisfacción de nuestros clientes.

Objetivos

Cumplir y superar las expectativas de nuestros clientes a través de un servicio excelente, con la finalidad de crear fidelidad entre ellos. Ofrecer un servicio integrado de calidad en la venta y distribución de repuestos para vehículos a nivel nacional. Capacitar a nuestro personal en forma continua, con el objetivo de fomentar la cultura de servicio de calidad y excelencia.

Historia de la Empresa

Agrícola y Automotriz S.A. de C.V. (Sucursal. Nogales, Sonora) se instala a partir de la adquisición de Padres Automotriz S.A. de C.V. en el año de 2004, una empresa que ofrece al cliente bienes y servicios de primera calidad para la

satisfacción del cliente. Dentro de la empresa se encuentran cuatro áreas de trabajo, las cuales son:

- Administración
- Ventas
- Refacciones
- Servicio

Las cuales eran desempeñadas por un total de 12 colaboradores, los cuales cubrían cada área existente.

Actualmente Agrícola y Automotriz S.A. de C.V. (Sucursal. Nogales, Sonora) está conformada por un total de treinta colaboradores distribuidos en cuatro áreas antes mencionadas. **(Anexo 5)**.

2.1.2. Funciones de los Departamentos

- El departamento de Administración se encarga del control de créditos, caja, nomina, pago a proveedores, cobro a clientes, facturación, por lo que toda compra debe de registrarse oportunamente, para evitar retrasos de pagos a proveedores y aprovechar al máximo todos los descuentos que estos ofrezcan a la empresa.

- El departamento de ventas, se encarga de la compra venta de autos nuevos y seminuevos, así como de la publicidad de los vehículos de la marca, establecer precios, elaborar pronósticos de ventas, llevar un correcto control y análisis de las ventas. Si bien el departamento de ventas juega un rol importante dentro de la empresa ya que es un área importante porque es el contacto entre la

empresa y el cliente en el cual se cierra el negocio, que genera ingresos a la compañía.

- El departamento de Refacciones se encarga de proveer las refacciones a talleres externos, a clientes de mostrador, taller de servicio, publicidad de producto, producto 100% original confiable para el consumidor, esto con la finalidad de brindar productos totalmente aprobados, productos fabricados bajo altos estándares de calidad, productos competitivos todo esto para lograr el bienestar del cliente en su totalidad y del automóvil, obteniendo así una mayor venta y más rentabilidad a la empresa.

2.1.3. Cómo Funciona el Departamento de Servicio

- El departamento de servicio se encarga de realizar las diversas reparaciones a los vehículos de la marca Volkswagen, incluyendo vehículos nuevos, vehículos en periodo de garantía, fuera de garantía y modelos anteriores con la finalidad de brindar excelente calidad en el servicio para una mayor satisfacción del cliente.

El Proceso del servicio es el instrumento que podemos utilizar para conseguir influir de forma positiva y sostenida en la calidad que brinda al concesionario. El objetivo es que todas las fases del proceso se desarrollen de forma plena ofreciendo la debida calidad de servicio. (Keith Denton, 1991).

De la misma manera, es obligado y necesario que todos trabajemos conjuntamente por conservar esta ventaja. La imagen positiva de esta concesionaria es el resultado del alto grado de satisfacción de sus clientes, un factor que, junto con la calidad del producto, está muy influenciado por la calidad en el Servicio. Este proceso consta de 7 fases:

- ✓ Concertación de la cita: Durante la concertación de la cita es fundamental tener una idea clara de cómo debe orientarse la conversación debido a que es la primera impresión que se lleva el cliente del concesionario.
- ✓ Preparación de la cita: La preparación de la cita es decisiva para saber si la orden del cliente se podrá ejecutar de forma íntegra y con entera fiabilidad a la primera (“reparación realizada con éxito a la primera”) o si el cliente tendrá que volver por segunda vez. Lo que la convertirá, en su opinión, en una reparación repetida que, en cualquier caso, se deberá evitar.
- ✓ Recepción del vehículo/ creación de la orden: En la recepción del vehículo se hace la entrevista personal, directamente a pie del vehículo, usted profundiza la confianza del cliente en el Servicio de su concesionario. Desde antes de la reparación es posible definir conjuntamente con el cliente toda la extensión de la orden. Los trabajos adicionales que resulten necesarios.
- ✓ Reparación/Servicio: Ejecutar la orden de forma exacta y completa. Utilizar los medios de información, equipos de comprobación y herramientas especiales de acuerdo con las necesidades del caso. Ultimar cada orden con el debido esmero y dentro de los tiempos especificados. Registrar por escrito las deficiencias localizadas y entregar la información correspondiente.
- ✓ Control de Calidad/Preparativos para devolver el vehículo: Después de haberse llevado a cabo la reparación o el servicio, procediendo de forma exacta y completa, el criterio decisivo consiste ahora en revisar que

hayan sido llevados a cabo todos los trabajos en el vehículo y prepararlo de forma intachable para una devolución bien llevada. A sus actividades pertenece redactar la factura y recopilar todos los documentos del cliente.

- ✓ Devolución/Facturación: La devolución concreta del vehículo debe llevarse siempre a cabo presentando y explicando la factura con el debido profesionalismo. Aproveche la oportunidad de la entrevista personal con el cliente para comentar con él todos los aspectos que le parecen importantes. Cabe seguir el lema de que la transparencia crea relaciones de confianza, mencionando los trabajos pendientes a realizar.
- ✓ Seguimiento Telefónico: Es realizar la encuesta de salida para clientes de servicio. Para la selección de los clientes procederá generalmente por el principio aleatorio. Es recomendable que se incluyan todos los tipos de órdenes, por partes correspondientes. Es preciso tener establecido que cada cliente sea encuestado una sola vez o bien, incluyendo la encuesta de CSS.

2.1.4. Servicio al Cliente

El servicio al cliente, que incluye el proceso de venta, el mantenimiento y la reparación, constituye una nueva forma de competitividad, siendo la calidad en el servicio una variable crítica para poder competir en el mercado.

El servicio al cliente debe estar presente en todos los aspectos del negocio en donde haya alguna interacción con el cliente, desde el saludo del personal de seguridad que está en la entrada de la empresa, hasta la llamada contestada por la recepcionista. Un buen servicio o atención, ofrecida hace que el cliente

regrese y vuelva a comprarnos y, además, que recomiende los servicios con otros consumidores. (Schiffman León y Lazar Kanuk, 2005).

2.1.5. Importancia de la Satisfacción de los Clientes

Para la concesionaria es de suma importancia la satisfacción de clientes debido a que el ofrecer un servicio de buena calidad se asegura la lealtad del cliente lo que conlleva a que regrese a futuras reparaciones y/o servicios de mantenimiento, y a su vez se genera la posibilidad de tener un cliente potencial para la adquisición de una unidad nueva.

Esto se reflejará en un incremento de ventas, ingresos, mayor flujo de autos, lo que al final llevara a tener una mayor rentabilidad a la concesionaria.

2.1.6. Calidad de los Servicios

La industria automotriz a nivel mundial es altamente competitiva y ha evolucionado paralelamente a la tecnología del producto, del proceso y de los materiales con los que se fabrican los automóviles. Los fabricantes, al utilizar normas estandarizadas de producción, deben hacer más eficiente el uso de los espacios, los sistemas de seguridad y confort del vehículo.

La calidad de los servicios que se ofrecen en la concesionaria está asegurada debido a que cada uno de los técnicos mecánicos acude a cursos de capacitación en Volkswagen de México S.A. de C.V. (Puebla), así como también cada uno tiene una especialidad en las diferentes áreas del vehículo

(tren de rodaje, motor, transmisión, confort, clima); con los cuales se asegura la calidad en la reparación de los trabajos realizados.

Se buscará determinar los factores que incrementan la percepción de calidad del cliente. Mediante la aplicación de encuestas a una muestra de veinticinco clientes, se analizará la percepción del cliente de las siguientes variables: Satisfacción general, recomendación, revisita, sugerencias, trato al cliente, procesos, comunicación calidad precio, calidad de la reparación y estadísticas del cliente.

2.2 Diagnóstico de la temática estudiada

El presente estudio es de tipo cualitativo con la intención de explorar, entender y definir la situación que la empresa tiene respecto a la satisfacción del cliente para lo cual se utilizaron encuestas aplicadas aleatoriamente a los clientes que acudieron a la concesionaria para la realización de servicios de su automóvil. A continuación se presenta el cuestionario efectuado a los usuarios, el cual consta de un total de treinta preguntas repartidas en seis secciones. La mayoría de dichas preguntas son de respuesta cerrada, exceptuando una de ellas que permitirán conocer lo que más valora el cliente del servicio y cuales son aquellas áreas de oportunidad que ellos como usuarios del servicio detectan esto con la finalidad que permita subir la satisfacción del cliente.

Datos del cliente	
Nombre	Evento
Teléfono	Modelo
Correo electrónico	No. de identificación del vehículo
Entrevista	

Resultados de la entrevista

Índice de Retención de Cliente (Basada en las preguntas 1 y 2)		
1	Satisfacción General	1: Con base a su experiencia durante la última visita al taller, ¿Cuál es su nivel de satisfacción en general con el servicio prestado por el taller?
2	Recomendación	2: ¿Recomendaría el taller de esta concesionaria a sus familiares y amigos?
3A	Revisita	3A: Su próxima reparación o servicio ¿lo haría nuevamente en esta misma concesionaria?

Trato al cliente		
8C.2	Explicación del trabajo de reparación	8C.2: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con relación a la explicación de los trabajos necesarios antes de hacerlos?
11.1	Amabilidad del personal de servicio	11.1: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el taller de la concesionaria en relación al siguiente aspecto "Amabilidad del personal de servicio"?
11.3	Respuesta a necesidades y deseos	11.3: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el taller de la concesionaria en relación al siguiente aspecto "Disposición del asesor por atender sus necesidades y deseos"?
11.4	Asesoría Técnica	11.4: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el taller de la concesionaria en relación al siguiente aspecto "Asesoría Técnica"?
12	Entrevista de salida realizada	12: Cuando recogió su vehículo en la concesionaria, ¿Le preguntaron su nivel de satisfacción?
12B	Seguimiento del nivel de satisfacción de la última visita	12B: Antes de esta llamada, ¿le contactaron para preguntarle qué tan satisfecho estaba con su última visita?

Procesos		
7A	Oferta de alternativa de transporte	7A: Pregunta sobre alternativa de transporte
7A	Oferta de alternativa de transporte	7A: Pregunta sobre alternativa de transporte
9A.6	Tiempo de permanencia del vehículo en el taller	9A.6: ¿Qué tan satisfecho está usted con su última visita al taller en relación al siguiente aspecto "Tiempo de permanencia del vehículo en el taller"?
9A.10	Cumplimiento de acuerdo de finalización	9A.10: ¿Estaba listo su vehículo cuando se lo prometieron?
11.14	Tiempo de espera al momento de dejar su vehículo	11.14: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el taller de la concesionaria en relación al siguiente aspecto: "Tiempo de espera al momento de dejar su vehículo"?
11.15	Tiempo de espera al momento de recoger el auto	11.15: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el taller de la concesionaria en relación al siguiente aspecto: "Tiempo de espera al momento de recoger el auto"?
11.16	Apariencia	11.16: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el taller de la concesionaria en relación a "Limpieza y apariencia del taller"?

Comunicación Calidad - Precio		
8F	Información sobre ofertas especiales	8F: ¿El asesor de servicio le mencionó las ofertas especiales vigentes?
9A.21	Explicación del trabajo / factura	9A.21: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la explicación del trabajo realizado o explicación de la factura?
9A.3	Relación calidad-precio con base en el trabajo realizado	9A.3: ¿Qué tan satisfecho está usted con su última visita al taller en relación al siguiente aspecto "Relación calidad-precio con base en el trabajo realizado"?
9D	Información previa de costos del taller	9D: ¿Le dieron un presupuesto aproximado antes de realizar el trabajo acordado?
11.12	Limpieza del vehículo al recogerlo	11.12: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el taller de la concesionaria en relación al siguiente aspecto: "Limpieza del vehículo al recogerlo"?

Calidad reparación		
9A.1	Correcta ejecución del trabajo del taller	9A.1: ¿Qué tan satisfecho está usted con su última visita al taller en relación al siguiente aspecto "Correcta ejecución del trabajo por parte del taller"?
9G.1-3/9H.1-2	Reparaciones Repetidas	9G.1-3/9H.1-2: Basada en las preguntas: 9G.1: La razón de esta última visita ¿fue debido a qué anteriormente se realizó el trabajo incompleto o incorrecto? 9G.2: ¿En ambas ocasiones fue en el mismo taller? (En combinación con las categorías definidas de la respuesta de 9G.3) Resp. 9H.1: ¿Tendrá que ir nuevamente a un taller porque el taller realizó un trabajo incorrecto o incompleto? (En combinación con las categorías definidas de la respuesta de 9H.2)
9G.1	Visita repetida previa	9G.1: La razón de esta última visita ¿fue debido a qué anteriormente se realizó el trabajo incompleto o incorrecto?
9H.1	Visita repetida futura	9H.1: ¿Tendrá que regresar al taller debido a que el trabajo realizado en [...] fue incompleto o incorrecto?

Se logró encuestar a los siguientes clientes con un total de 187 encuestas realizadas en el periodo de enero-octubre 2014 como se muestra a continuación: Enero 18 encuestas efectuadas, febrero 10, marzo 25, abril 23, mayo 15, junio 23, julio 10, agosto 14, septiembre 24 y finalizando con el mes de octubre con un total de 25.

Mes analizado:

Enero 2014


A continuación se muestra las incidencias presentadas en el mes de enero:

En este mes se analizaron los principales puntos débiles los cuales son:

- 1- Tiempo de permanencia del vehículo en el taller.- Se detectó que los clientes percibieron que su auto duro tiempo excesivo en taller. Por lo cual dio como resultado una calificación de 4 en base a 12.
- 2- Satisfacción General.- de acuerdo a los resultados obtenidos, se observa que el cliente no se va totalmente satisfecho obteniendo una calificación de 5.6 en base a 12.

- 3- Tiempo de espera al momento de dejar su vehículo.- se observó en las respuestas que los clientes detectan lentitud en la recepción de su vehículo lo cual indica una calificación de 6.2 en base a 12.
- 4- Tiempo de espera al momento de recoger el vehículo.- analizando los resultados obtenidos el cliente observa deficiencia al momento de recoger su vehículo obteniendo una calificación de 6 en base a 12.
- 5- Correcta ejecución del trabajo de taller.- detectando los resultados de los trabajos realizados se determina que los trabajos no están bien ejecutados lo cual indica una calificación de 6.2 en base a 12.

El plan de acciones correctivas para los puntos antes mencionados son los siguientes:

Medidas correctivas de resultados CSS			
Agrícola y Automotriz SA de CV (2512).			
Mes analizado Enero 2014			
Descripción de concepto	Medida	Responsable	Fecha
Tiempo de permanencia en taller	Establecer tiempos de permanencia en el taller con el Jefe de Taller, el asesor debe preguntarle la fecha de la entrega, colocar en la parte posterior de la OR la fecha tentativa de entrega, verificar los pedidos con refacciones. Actualmente 4.0	Asesor de Servicio, Jefe de Taller, Refacciones Taller	01-Mar-14
Satisfacción General	Preguntarle al cliente si hay algo mas en lo que se le pueda ayudar para que no queden trabajos pendientes. Actualmente 5.6	Asesor de Servicio	01-Mar-14
Tiempo de espera al momento de dejar el vehículo	Apoyarse los asesores en recepción, si uno no tiene citas ayudar al otro asesor que tenga citas para recibir el vehículo. Actualmente 6.2	Asesor de Servicio	01-Mar-14
Tiempo de espera al momento de recoger el vehículo	Apoyarse los asesores en la entrega, si uno no tiene vehículos para entregar, entregarle el vehículo al cliente del otro asesor. Actualmente 6.2	Asesor de Servicio	01-Mar-14
Correcta ejecución del trabajo de taller	El asesor debe plasmar exactamente el problema del vehículo, el técnico debe usar los formatos para diagnóstico y el MT deberá revisar los trabajos realizados, inclusive si es una falla, el MT deberá hablarle al cliente para que le explique como sucede la falla. Actualmente 6.2	Asesor, Mecánicos, MT	01-Mar-14

Cuadro 1. Medidas correctivas de resultados CSS. (Enero)

Los analices del mes de enero se llevaron a cabo el día 01 de febrero de 2014, durante este mes se analizaran los resultados y se observaran el día 01 de marzo de 2014.

Febrero 2014


En base a los resultados de enero y comparando con el mes de febrero se obtuvo una mejoría en todas las áreas de oportunidad detectadas. Acordando con el Gerente de Servicio que el plan de acción aplicado, se seguirá llevando a cabo para el incremento de los mismos puntos añadiéndole 1 más.

- 1- Tiempo de permanencia del vehículo en el taller.- Se detectó que los clientes percibieron una mejoría en el tiempo de permanencia de su auto en taller. Por lo cual dio como resultado una calificación de 8.4 en base a 12.
- 2- Satisfacción General.- de acuerdo a los resultados obtenidos, se observa que los clientes sienten una mejor percepción del servicio obteniendo una calificación de 6.8 en base a 12.
- 3- Tiempo de espera al momento de dejar su vehículo.- se observó en las respuestas que los clientes detectan que el tiempo de espera en la recepción de su vehículo fue mucho más rápido a su anterior visita lo cual indica una calificación de 8.4 en base a 12.
- 4- Tiempo de espera al momento de recoger el vehículo.- analizando los resultados obtenidos el cliente manifiesta que fue mucho más rápida la entrega de su vehículo obteniendo una calificación de 8 en base a 12.

5- Correcta ejecución del trabajo de taller.- detectando los resultados de los trabajos realizados se determina que los trabajos fueron efectuados con una mejor calidad en su trabajo lo cual indica una calificación de 8.4 en base a 12.

6- Limpieza del vehículo al recogerlo.- en base a los resultados obtenidos se observan incidencias en la limpieza del vehículo ya que varios clientes manifestaron su inconformidad dando una calificación de 7.2 en base a 12.

El plan de acciones correctivas para los puntos antes mencionados son los siguientes:

Medidas correctivas de resultados CSS			
Agrícola y Automotriz SA de CV (2512).			
Mes analizado Febrero 2014			
Descripción de conceptos	Medidas	Responsables	Plazo
Tiempo de permanencia en taller	Establecer tiempos de permanencia en el taller con el Jefe de Taller, el asesor debe preguntarle la fecha de la entrega, colocar en la parte posterior de la OR la fecha tentativa de entrega, verificar los pedidos con refacciones. Actualmente 8.4	Asesor de Servicio, Jefe de Taller, Refacciones Taller	01-Abr-14
Satisfacción General	Preguntarle al cliente si hay algo más en lo que se le pueda ayudar para que no queden trabajos pendientes. Actualmente 6.8	Asesor de Servicio	01-Abr-14
Tiempo de espera al momento de dejar el vehículo	Apoyarse los asesores en recepción, si uno no tiene citas ayudar al otro asesor que tenga citas para recibir el vehículo. Actualmente 8.4	Asesor de Servicio	01-Abr-14
Tiempo de espera al momento de recoger el vehículo	Apoyarse los asesores en la entrega, si uno no tiene vehículos para entregar, entregarle el vehículo al cliente del otro asesor. Actualmente 8.0	Asesor de Servicio	01-Abr-14
Correcta ejecución del trabajo de taller	El asesor debe plasmar exactamente el problema del vehículo, el técnico debe usar los formatos para diagnóstico y el MT deberá revisar los trabajos realizados, inclusive si es una falla, el MT deberá hablarle al cliente para que le explique como sucede la falla. Actualmente 8.4	Asesor, Mecánicos, MT	01-Abr-14
Limpieza del Vehículo al recogerlo	El lavador no tenía conocimiento de las horas de entrega de los vehículos por lo cual no alcanzaba a lavar todos los autos por lo que se implementó utilizar un marcador lavable y escribir las horas de entrega en el parabrisas del auto para una mejor organización. Actualmente 7.2	Jefe de Taller, Lavador	01-Abr-14

Cuadro 2. Medidas correctivas de resultados CSS. (Febrero)

Los analices del mes de febrero se llevaron a cabo el día 01 de marzo de 2014, durante este mes se analizaran los resultados y se observaran el día 01 de abril de 2014.

Marzo 2014


En base a los resultados de febrero se obtuvo mejoría en algunas áreas pero en dos de ellas se encontró un decremento. Para las áreas donde se obtuvieron los mismos resultados se seguirán llevando a cabo las mismas medidas en cambio en las que hubo un decremento se utilizaran unas nuevas.

- 1- Tiempo de permanencia del vehículo en el taller.- Se detectó que los clientes percibieron la misma mejoría en el tiempo de permanencia de su auto en taller, se seguirá tomando la misma acción ya que hubo un leve decremento en el indicado, pero se espera que mejore en este periodo. Por lo cual dio como resultado una calificación de 8.3 en base a 12.
- 2- Satisfacción General.- de acuerdo a los resultados obtenidos, se observa que los clientes sienten aun una mejor percepción del servicio obteniendo una calificación de 7.4 en base a 12.
- 3- Tiempo de espera al momento de dejar su vehículo.- se observó en las respuestas que los clientes detectan que el tiempo de espera en la recepción de su vehículo fue más tardía que en el periodo anterior lo cual indica una calificación de 7.5 en base a 12.
- 4- Tiempo de espera al momento de recoger el vehículo.- analizando los resultados obtenidos el cliente manifiesta que fue un poco más rápida la entrega de su vehículo obteniendo una calificación de 8.2 en base a 12.

5- Correcta ejecución del trabajo de taller.- detectando los resultados de los trabajos realizados se determina que los trabajos fueron efectuados con una menor calidad en su trabajo lo cual indica una calificación de 7.7 en base a 12.

6- Limpieza del vehículo al recogerlo.- en base a los resultados obtenidos se observó un incremento en la limpieza del vehículo dando una calificación de 9 en base a 12.

El plan de acciones correctivas para los puntos antes mencionados son los siguientes:

Medidas correctivas de resultados CSS			
			
	Agrícola y Automotriz SA de CV (2512).		
Mes analizado Marzo 2014			
Descripción de conceptos	Medidas	Responsables	Plazo
Tiempo de permanencia en taller	Establecer tiempos de permanencia en el taller con el Jefe de Taller, el asesor debe preguntarle la fecha de la entrega, colocar en la parte posterior de la OR la fecha tentativa de entrega, verificar los pedidos con refacciones. Actualmente 8.3	Asesor de Servicio, Jefe de Taller, Refacciones Taller	02-May-14
Satisfacción General	Preguntarle al cliente si hay algo mas en lo que se le pueda ayudar para que no queden trabajos pendientes. Actualmente 7.4	Asesor de Servicio	02-May-14
Tiempo de espera al momento de dejar el vehiculo	Apoyarse los asesores en recepcion, si uno no tiene citas ayudar al otro asesor que tenga citar para recibir el vehiculo. La asistente de servicio apoyara en la colocacion de los protectores para el vehiculo y atenderlos en cuanto lleguen. Actualmente 7.5	Asesor de Servicio, Asistente de Servicio	02-May-14
Tiempo de espera al momento de recoger el vehiculo	Apoyarse los asesores en la entrega, si uno no tiene vehiculos para entregar, entregarle el vehiculo al cliente del otro asesor. Actualmente 8.2	Asesor de Servicio	02-May-14
Correcta ejecucion del trabajo de taller	El asesor debe plasmar exactamente el problema del vehiculo, el tecnico debe usar los formatos para diagnostico y el MT debera revisar los trabajo realizados, inclusive si es una falla, el MT debera hablarle al cliente para que le explique como sucede la falla. El JT debera canalizar las fallas al tecnico mas especializado para evitar malos diagnosticos. Actualmente 7.7	Asesor, Mecanicos, MT	02-May-14
Reparaciones Repetidas	El JT debera programar los diagnosticos mas complejos al tecnico que tenga mayor cursos de capacitacion y de especialidad en determinada falla. Actualmente 12	Jefe de Taller	02-May-14

Cuadro 3. Medidas correctivas de resultados CSS. (Marzo)

Los analices del mes de marzo se llevaron a cabo el día 01 de abril de 2014, durante este mes se analizaran los resultados y se observaran el día 02 de mayo de 2014.


Abril 2014

En base a los resultados de Marzo se obtuvo mejoría en algunas áreas excepto una de ellas en la cual no funciono la medida correctiva implementada. Para las áreas donde se obtuvieron los mismos resultados se seguirán llevando a cabo las mismas medidas en cambio en las que hubo un decremento se utilizara una nueva.

- 1- Tiempo de permanencia del vehículo en el taller.- Se detectó que los clientes percibieron una mayor mejoría en el tiempo de permanencia de su auto en taller, por lo que se seguirá tomando la misma acción correctiva en la cual dio como resultado una calificación de 9.2 en base a 12.
- 2- Satisfacción General.- de acuerdo a los resultados obtenidos, se observa que los clientes sienten aun una mejor percepción del servicio comparado con el mes anterior obteniendo una calificación de 9.2 en base a 12.
- 3- Tiempo de espera al momento de dejar su vehículo.- se observó en las respuestas que los clientes detectan que el tiempo de espera se ejecutó de manera más rápida, lo cual indica una calificación de 9.2 en base a 12.

- 4- Tiempo de espera al momento de recoger el vehículo.- analizando los resultados obtenidos el cliente manifiesta que fue más rápida la entrega de su vehículo obteniendo una calificación de 9.6 en base a 12.
- 5- Correcta ejecución del trabajo de taller.- detectando los resultados de los trabajos realizados se determina que los trabajos fueron efectuados con mejoría en su trabajo lo cual indica una calificación de 8.9 en base a 12.
- 6- Reparaciones Repetidas.- se detectó que varios clientes tuvieron que ingresar su auto nuevamente a la agencia debido a una ejecución incompleta/incorrecta reparación en el vehículo lo cual arroja un resultado de 13%.

El plan de acciones correctivas para los puntos antes mencionados son los siguientes:

Medidas correctivas de resultados CSS			
Agrícola y Automotriz SA de CV (2512).			
Mes analizado Abril 2014			
Descripción de conceptos	Medidas	Responsables	Plazo
Tiempo de permanencia en taller	Establecer tiempos de permanencia en el taller con el Jefe de Taller, el asesor debe preguntarle la fecha de la entrega, colocar en la parte posterior de la OR la fecha tentativa de entrega, verificar los pedidos con refacciones. Actualmente 9.2	Asesor de Servicio, Jefe de Taller, Refacciones Taller	02-Jun-14
Satisfacción General	Preguntarle al cliente si hay algo más en lo que se le pueda ayudar para que no queden trabajos pendientes. Actualmente 9.2	Asesor de Servicio	02-Jun-14
Tiempo de espera al momento de dejar el vehículo	Apoyarse los asesores en recepción, si uno no tiene citas ayudar al otro asesor que tenga citas para recibir el vehículo. La asistente de servicio apoyara en la colocación de los protectores para el vehículo y atenderlos en cuanto lleguen. Actualmente 9.2	Asesor de Servicio, Asistente de Servicio	02-Jun-14
Tiempo de espera al momento de recoger el vehículo	Apoyarse los asesores en la entrega, si uno no tiene vehículos para entregar, entregarle el vehículo al cliente del otro asesor. Actualmente 9.6	Asesor de Servicio	02-Jun-14
Correcta ejecución del trabajo de taller	El asesor debe plasmar exactamente el problema del vehículo, el técnico debe usar los formatos para diagnóstico y el MT deberá revisar los trabajos realizados, inclusive si es una falla, el MT deberá hablarle al cliente para que le explique como sucede la falla. El JT deberá canalizar las fallas al técnico más especializado para evitar malos diagnósticos. Actualmente 8.9	Asesor, Mecánicos, MT	02-Jun-14
Reparaciones Repetidas	El JT deberá programar los diagnósticos más complejos al técnico que tenga mayor cursos de capacitación y de especialidad en determinada falla, el mecánico deberá apoyarse en todas las fallas presentadas en el auto con el MT. Actualmente 13	Jefe de Taller, Mecánicos, MT	02-Jun-14

Cuadro 4. Medidas correctivas de resultados CSS. (Abril)


Los análisis del mes de abril se llevaron a cabo el día 02 de mayo de 2014, durante este mes se analizarán los resultados y se observarán el día 02 de junio de 2014.

Mayo 2014

En base a los resultados de Abril se observó junto con el gerente de servicio una deficiencia en cuanto a las medidas correctivas que se estaban efectuando, lo cual dio un resultado poco satisfactorio y se determinó implementar un nuevo plan de acción completo para mejorar los puntos donde se presentan mayor número de incidencias, ya que se asume que el personal cayó en una zona de confort después de 4 meses utilizando las mismas medidas.

- 1- Tiempo de permanencia del vehículo en el taller.- Se detectó que los clientes percibieron un gran decremento en el tiempo de permanencia de su auto en taller, lo cual dio como resultado una calificación de 7.7 en base a 12.
- 2- Satisfacción General.- de acuerdo a los resultados obtenidos, se observa que los clientes se manifiestan insatisfechos, obteniendo una calificación de 7.5 en base a 12.
- 3- Tiempo de espera al momento de dejar su vehículo.- se observó en las respuestas que los clientes detectan que el tiempo de espera es excesivo, lo cual indica una calificación de 7.7 en base a 12.
- 4- Tiempo de espera al momento de recoger el vehículo.- analizando los resultados obtenidos el cliente manifiesta que fue mucha más tardada la entrega de su vehículo obteniendo una calificación de 7.5 en base a 12.
- 5- Correcta ejecución del trabajo de taller.- detectando los resultados de los trabajos realizados se determina que los trabajos no fueron ejecutados correctamente, lo cual indica una calificación de 8.0 en base a 12.
- 6- Reparaciones Repetidas.- se detectó que varios clientes tuvieron que ingresar su auto nuevamente a la agencia debido a una ejecución incompleta/incorrecta reparación en el vehículo lo cual arroja un resultado de 20%.

El plan de acciones correctivas para los puntos antes mencionados son los siguientes:

Medidas correctivas de resultados CSS			
Agrícola y Automotriz SA de CV (2512).			
Mes analizado Mayo 2014			
Descripción de concepto	Medida	Responsable	Fecha
Tiempo de permanencia en taller	Los asesores de servicio establecerán un tiempo de 4 horas de entrega a partir de la hora de recepción los trabajos de servicios de mantenimiento. para los diagnosticos el asesor dara un lapso de 24 hrs para tener el informe completo de lo que requiere el vehiculo. verificar los pedidos con refacciones informar al cliente la fecha y hora acordada. Actualmente 7.7	Asesor de Servicio, Jefe de Taller, Refacciones Taller	01-Jul-14
Satisfaccion General	Preguntarle al cliente su nivel de satisfaccion al momento de recoger su vehiculo y preguntar en lo que se le pueda agudar para que no queden trabajos pendientes . Actualmente 7.5	Asesor de Servicio	01-Jul-14
Tiempo de espera al momento de dejar el vehiculo	El Tecnico Master recibira a los clientes que se presenten con fallas en los vehiculos. Apoyarse los asesores en recepcion, si uno no tiene citas agudar al otro asesor que tenga citas para recibir el vehiculo. La asistente de servicio apoyara en la colocacion de los protectores para el vehiculo y atenderlos en cuanto lleguen. Actualmente 7.7	Asesor de Servicio, Asistente de Servicio, MT	01-Jul-14
Tiempo de espera al momento de recoger el vehiculo	Dejar lista la factura en el vehiculo para que asi el cliente solo tenga que llegar a pagar. Apoyarse los asesores en la entrega, si uno no tiene vehiculos para entregar, entregarle el vehiculo al cliente del otro asesor. Actualmente 7.5	Asesor de Servicio	01-Jul-14
Correcta ejecucion del trabajo de taller	A todos los autos se les realizara un control de calidad y el JF dara el visto bueno para poder entregar la unidad.El asesor debe plasmar exactamente el problema del vehiculo, el tecnico debe usar los formatos para diagnostico y el MT debera revisar los trabajo realizados, inclusive si es una falla, el MT debera hablarle al cliente para que le explique como sucede la falla. El JT debera canalizar las fallas al tecnico mas especializado para evitar malos diagnosticos. Actualmente 8.0	Asesor, Mecanicos, Jefe de Taller, MT	01-Jul-14
Reparaciones Repetidas	A todos los autos se les realizara un control de calidad y el JF dara el visto bueno para poder entregar la unidad. El JT debera programar los diagnosticos mas complejos al tecnico que tenga mayor cursos de capacitacion y de especialidad en determinada falla, el mecanico debera apoyarse en todas las fallas presentadas en el auto con el MT. Actualmente 20	Jefe de Taller, Mecanicos, MT	01-Jul-14

Cuadro 5. Medidas correctivas de resultados CSS (Mayo).

Los analices del mes de mayo se llevaron a cabo el día 02 de junio de 2014, durante este mes se analizaran los resultados y se observaran el día 01 de julio de 2014.


Junio 2014

El plan de acciones correctivas que se determinó el mes anterior dio como resultado un incremento considerable en todas las áreas de oportunidad. Acordando con el Gerente de Servicio que el plan de acción aplicado, se seguirá llevando a cabo para el incremento de los mismos puntos.

- 1- Tiempo de permanencia del vehículo en el taller.- Se detectó que los clientes percibieron un gran incremento en el tiempo de permanencia de su auto en taller, lo cual dio como resultado una calificación de 10.1 en base a 12.

- 2- Satisfacción General.- de acuerdo a los resultados obtenidos, se observa que los clientes se muestran considerablemente satisfechos, obteniendo una calificación de 9.0 en base a 12.
- 3- Tiempo de espera al momento de dejar su vehículo.- se observó en las respuestas que los clientes detectan que el tiempo de espera mejoro bastante respecto al periodo pasado, lo cual indica una calificación de 10.1 en base a 12.
- 4- Tiempo de espera al momento de recoger el vehículo.- analizando los resultados obtenidos el cliente manifiesta que fue mucho más rápido la entrega de su vehículo obteniendo una calificación de 10.1 en base a 12.
- 5- Correcta ejecución del trabajo de taller.- detectando los resultados de los trabajos realizados se determina que los trabajos fueron ejecutados correctamente, lo cual indica una calificación de 10.8 en base a 12.
- 6- Reparaciones Repetidas.- se detectó que disminuyo la cantidad de clientes que reingresan su auto por una mala/incompleta reparación lo cual arroja un resultado de 4.3%.

El plan de acciones correctivas para los puntos antes mencionados son los siguientes:

Medidas correctivas de resultados CSS			
Agricola y Automotriz SA de CV (2512).			
Mes analizado Junio 2014			
Descripción de concepto	Medida	Responsables	Plazo
Tiempo de permanencia en taller	Los asesores de servicio estableceran un tiempo de 4 horas de entrega a partir de la hora de recepcion los trabajos de servicios de mantenimiento. para los diagnosticos el asesor dara un lapso de 24 hrs para tener el informe completo de lo que requiere el vehiculo. verificar los pedidos con refacciones informar al cliente la fecha y hora acordada. Actualmente 10.1	Asesor de Servicio, Jefe de Taller, Refacciones Taller	01-Ago-14
Satisfaccion General	Preguntarle al cliente su nivel de satisfaccion al momento de recoger su vehiculo y preguntar en lo que se le pueda agudar para que no queden trabajos pendientes . Actualmente 9.0	Asesor Servicio	de 01-Ago-14
Tiempo de espera al momento de dejar el vehiculo	El Tecnico Master recibira a los clientes que se presenten con fallas en los vehiculos. Apoyarse los asesores en recepcion, si uno no tiene citas agudar al otro asesor que tenga citas para recibir el vehiculo. La asistente de servicio apoyara en la colocacion de los protectores para el vehiculo y atenderlos en cuanto lleguen. Actualmente 10.1	Asesor Servicio, Asistente Servicio, MT	de 01-Ago-14
Tiempo de espera al momento de recoger el vehiculo	Dejar lista la factura en el vehiculo para que asi el cliente solo tenga que llegar a pagar. Apoyarse los asesores en la entrega, si uno no tiene vehiculos para entregar, entregarle el vehiculo al cliente del otro asesor. Actualmente 10.1	Asesor de Servicio	01-Ago-14
Correcta ejecucion del trabajo de taller	A todos los autos se les realizara un control de calidad y el JF dara el visto bueno para poder entregar la unidad.El asesor debe plasmar exactamente el problema del vehiculo, el tecnico debe usar los formatos para diagnostico y el MT debera revisar los trabajo realizados, inclusive si es una falla, el MT debera hablarle al cliente para que le explique como sucede la falla. El JT debera canalizar las fallas al tecnico mas especializado para evitar malos diagnosticos. Actualmente 10.8	Asesor, Mecanicos, Jefe de Taller, MT	01-Ago-14
Reparaciones Repetidas	A todos los autos se les realizara un control de calidad y el JF dara el visto bueno para poder entregar la unidad. El JT debera programar los diagnosticos mas complejos al tecnico que tenga mayor cursos de capacitacion y de especialidad en determinada falla, el mecanico debera apoyarse en todas las fallas presentadas en el auto con el MT. Actualmente 4.3	Jefe de Taller, Mecanicos, MT	01-Ago-14

Cuadro 6. Medidas correctivas de resultados CSS (Junio).

Los analices del mes de junio se llevaron a cabo el día 01 de julio de 2014, durante este mes se analizaran los resultados y se observaran el día 01 de Agosto de 2014.


Julio 2014

En base a los resultados del mes de junio se observa que el plan de acciones correctivas que se determinó el mes anterior dio como resultado un incremento en todas las áreas de oportunidad. Acordando con el Gerente de Servicio que el plan de acción aplicado, se seguirá llevando a cabo para el incremento de los mismos puntos

- 1- Tiempo de permanencia del vehículo en el taller.- Se detectó que los clientes percibieron un gran incremento en el tiempo de permanencia de su auto en taller, lo cual dio como resultado una calificación de 11 en base a 12.

- 2- Satisfacción General.- de acuerdo a los resultados obtenidos, se observa que los clientes se muestran considerablemente satisfechos, obteniendo una calificación de 9.2 en base a 12.
- 3- Tiempo de espera al momento de dejar su vehículo.- se observó en las respuestas que los clientes detectan que el tiempo de espera mejoro bastante respecto al periodo pasado, lo cual indica una calificación de 11 en base a 12.
- 4- Tiempo de espera al momento de recoger el vehículo.- analizando los resultados obtenidos el cliente manifiesta que fue mucho más rápido la entrega de su vehículo obteniendo una calificación de 11 en base a 12.
- 5- Correcta ejecución del trabajo de taller.- detectando los resultados de los trabajos realizados se determina que los trabajos fueron ejecutados correctamente, lo cual indica una calificación de 11.5 en base a 12.
- 6- Reparaciones Repetidas.- se detectó que no hubo clientes que reingresaran su auto por una mala/incompleta reparación lo cual arroja un resultado de 0%.

El plan de acciones correctivas para los puntos antes mencionados son los siguientes:

Medidas correctivas de resultados CSS			
Agricola y Automotriz SA de CV (2512).			
Mes analizado Julio 2014			
Descripción de concepto	Medida	Responsable	Plazo
Tiempo de permanencia en taller	Los asesores de servicio estableceran un tiempo de 4 horas de entrega a partir de la hora de recepcion los trabajos de servicios de mantenimiento. para los diagnosticos el asesor dara un lapso de 24 hrs para tener el informe completo de lo que requiere el vehiculo. verificar los pedidos con refacciones informar al cliente la fecha y hora acordada. Actualmente 11	Asesor de Servicio, Jefe de Taller, Refacciones Taller	01-Sep-14
Satisfaccion General	Preguntarle al cliente su nivel de satisfaccion al momento de recoger su vehiculo y preguntar en lo que se le pueda agudar para que no queden trabajos pendientes . Actualmente 9.2	Asesor de Servicio	01-Sep-14
Tiempo de espera al momento de dejar el vehiculo	El Tecnico Master recibira a los clientes que se presenten con fallas en los vehiculos. Apogarse los asesores en recepcion, si uno no tiene citas agudar al otro asesor que tenga citas para recibir el vehiculo. La asistente de servicio apogara en la colocacion de los protectores para el vehiculo y atenderlos en cuanto lleguen. Actualmente 11	Asesor de Servicio, Asistente de Servicio, MT	01-Sep-14
Tiempo de espera al momento de recoger el vehiculo	Dejar lista la factura en el vehiculo para que asi el cliente solo tenga que llegar a pagar. Apogarse los asesores en la entrega, si uno no tiene vehiculos para entregar, entregarle el vehiculo al cliente del otro asesor. Actualmente 11	Asesor de Servicio	01-Sep-14
Correcta ejecucion del trabajo de taller	A todos los autos se les realizara un control de calidad y el JF dara el visto bueno para poder entregar la unidad.El asesor debe plasmar exactamente el problema del vehiculo, el tecnico debe usar los formatos para diagnostico y el MT debera revisar los trabajo realizados, inclusive si es una falla, el MT debera hablarle al cliente para que le explique como sucede la falla. El JT debera canalizar las fallas al tecnico mas especializado para evitar malos diagnosticos. Actualmente 11.5	Asesor, Mecanicos, Jefe de Taller, MT	01-Sep-14
Reparaciones Repetidas	A todos los autos se les realizara un control de calidad y el JF dara el visto bueno para poder entregar la unidad. El JT debera programar los diagnosticos mas complejos al tecnico que tenga mayor cursos de capacitacion y de especialidad en determinada falla, el mecanico debera apogarse en todas las fallas presentadas en el auto con el MT. Actualmente 0	Jefe de Taller, Mecanicos, MT	01-Sep-14

Cuadro 7. Medidas correctivas de resultados CSS. (Julio).


Los analices del mes de julio se llevaron a cabo el día 01 de agosto de 2014, durante este mes se analizaran los resultados y se observaran el día 01 de septiembre de 2014.

Agosto 2014

En base a los resultados del mes de Agosto se observa que el plan de acciones correctivas que se determinó el mes anterior dio como resultado un ligero decremento en todas las áreas de oportunidad. Excepto en la satisfacción general la cual disminuyo bastante, al analizar los demás indicadores se atribuye a que el asesor no hace énfasis en explicar al cliente la relación calidad-precio del trabajo, por lo que se efectuaran medidas para este punto.

- 1- Tiempo de permanencia del vehículo en el taller.- Se detectó que los clientes percibieron un ligero decremento en el tiempo de permanencia de su auto en taller, lo cual dio como resultado una calificación de 9.7 en base a 12.
- 2- Satisfacción General.- de acuerdo a los resultados obtenidos, se observa que los clientes se muestran no muy satisfechos, obteniendo una calificación de 6.6 en base a 12.
- 3- Tiempo de espera al momento de dejar su vehículo.- se observó en las respuestas que los clientes detectan que el tiempo de espera presenta un tiempo un poco mayor, lo cual indica una calificación de 10 en base a 12.
- 4- Tiempo de espera al momento de recoger el vehículo.- analizando los resultados obtenidos el cliente manifiesta que fue un poco más lenta la entrega de su vehículo obteniendo una calificación de 10 en base a 12.
- 5- Correcta ejecución del trabajo de taller.- detectando los resultados de los trabajos realizados se determina que los trabajos no fueron totalmente ejecutados correctamente, lo cual indica una calificación de 8 en base a 12.
- 6- Relación calidad-precio con base en el trabajo realizado.- en los resultados se observa que el cliente percibe excesivo el pago con respecto a la calidad de trabajo recibida, dando como resultado una calificación de 6.2 en base a 12.

El plan de acciones correctivas para los puntos antes mencionados son los siguientes:

Medidas correctivas de resultados CSS			
Agrícola y Automotriz SA de CV (2512).			
Mes analizado Agosto 2014			
Descripción de concepto	Medida	Responsable	Plazo
Tiempo de permanencia en taller	Los asesores de servicio establecerán un tiempo de 4 horas de entrega a partir de la hora de recepción los trabajos de servicios de mantenimiento. para los diagnósticos el asesor dará un lapso de 24 hrs para tener el informe completo de lo que requiere el vehículo. verificar los pedidos con refacciones informar al cliente la fecha y hora acordada. Actualmente 9.7	Asesor de Servicio, Jefe de Taller, Refacciones Taller	01-Oct-14
Satisfacción General	Preguntarle al cliente su nivel de satisfacción al momento de recoger su vehículo y preguntar en lo que se le pueda ayudar para que no queden trabajos pendientes. Actualmente 6.6	Asesor de Servicio	01-Oct-14
Tiempo de espera al momento de dejar el vehículo	El Técnico Master recibirá a los clientes que se presenten con fallas en los vehículos. Apoyarse los asesores en recepción, si uno no tiene citas ayudar al otro asesor que tenga citas para recibir el vehículo. La asistente de servicio apoyará en la colocación de los protectores para el vehículo y atenderlos en cuanto lleguen. Actualmente 10	Asesor de Servicio, Asistente de Servicio, MT	01-Oct-14
Tiempo de espera al momento de recoger el vehículo	Dejar lista la factura en el vehículo para que así el cliente solo tenga que llegar a pagar. Apoyarse los asesores en la entrega, si uno no tiene vehículos para entregar, entregarle el vehículo al cliente del otro asesor. Actualmente 10	Asesor de Servicio	01-Oct-14
Correcta ejecución del trabajo de taller	A todos los autos se les realizará un control de calidad y el JF dará el visto bueno para poder entregar la unidad. El asesor debe plasmar exactamente el problema del vehículo, el técnico debe usar los formatos para diagnóstico y el MT deberá revisar los trabajos realizados, inclusive si es una falla, el MT deberá hablarle al cliente para que le explique cómo sucede la falla. El JT deberá canalizar las fallas al técnico más especializado para evitar malos diagnósticos. Actualmente 8	Asesor, Mecánicos, Jefe de Taller, MT	01-Oct-14
Relación calidad-precio	El asesor de servicio deberá explicar detalladamente al cliente sobre los trabajos realizados haciendo mención sobre la garantía de los mismos así como también que el cliente firme la prefactura de enterado. Actualmente 6.2	Asesor de servicio	01-Oct-14

Cuadro 8. Medidas correctivas de resultados CSS. (Agosto).

Los análisis del mes de agosto se llevaron a cabo el día 01 de septiembre de 2014, durante este mes se analizarán los resultados y se observarán el día 01 de octubre de 2014.

Septiembre 2014

En base a los resultados del mes de septiembre se observa que el plan de acciones correctivas que se determinó el mes anterior dio como resultado un ligero decremento en dos áreas de oportunidad. Con respecto a la satisfacción del cliente la cual incremento debido a que el asesor mejoró el indicador de relación calidad-precio.

- 1- Tiempo de permanencia del vehículo en el taller.- Se detectó que los clientes percibieron un ligero decremento en el tiempo de permanencia

de su auto en taller, lo cual dio como resultado una calificación de 8.3 en base a 12.

2- Satisfacción General.- de acuerdo a los resultados obtenidos, se observa que los clientes se muestran más satisfechos, obteniendo una calificación de 8.8 en base a 12.


3- Tiempo de espera al momento de dejar su vehículo.- se observó en las respuestas que los clientes detectan que el tiempo de espera presenta un tiempo un poco mayor, lo cual indica una calificación de 9.2 en base a 12.

4- Tiempo de espera al momento de recoger el vehículo.- analizando los resultados obtenidos el cliente manifiesta que fue un poco más lenta la entrega de su vehículo obteniendo una calificación de 9.3 en base a 12.

5- Correcta ejecución del trabajo de taller.- detectando los resultados de los trabajos realizados se determina que los trabajos fueron ejecutados correctamente, lo cual indica una calificación de 9.3 en base a 12.

6- Relación calidad-precio con base en el trabajo realizado.- en los resultados se observa que el cliente percibe no tan excesivo el pago con respecto a la calidad de trabajo recibida, dando como resultado una calificación de 7 en base a 12.

El plan de acciones correctivas para los puntos antes mencionados son los siguientes:

Medidas correctivas de resultados CSS			
Agrícola y Automotriz SA de CV (2512).			
Mes analizado Septiembre 2014			
Descripción de concepto	Medida	Responsable	Plazo
Tiempo de permanencia en taller	Los asesores de servicio establecerán un tiempo de 4 horas de entrega a partir de la hora de recepción los trabajos de servicios de mantenimiento. para los diagnósticos el asesor informará al cliente en un lapso de 12 hrs para tener el informe completo de lo que requiere el vehículo. verificar los pedidos con refacciones. informar al cliente la fecha y hora acordada. Actualmente 8.3	Asesor de Servicio, Jefe de Taller, Refacciones Taller	01-Nov-14
Satisfacción General	Preguntarle al cliente su nivel de satisfacción al momento de recoger su vehículo y preguntar en lo que se le pueda ayudar para que no queden trabajos pendientes . Actualmente 8.8	Asesor de Servicio	01-Nov-14
Tiempo de espera al momento de dejar el vehículo	El Técnico Master recibirá a los clientes que se presenten con fallas en los vehículos. Apoyarse los asesores en recepción, si uno no tiene citas ayudar al otro asesor que tenga citas para recibir el vehículo. La asistente de servicio apoyará en la colocación de los protectores para el vehículo y atenderlos en cuanto lleguen. Actualmente 9.2	Asesor de Servicio, Asistente de Servicio, MT	01-Nov-14
Tiempo de espera al momento de recoger el vehículo	Dejar lista la factura en el vehículo para que así el cliente solo tenga que llegar a pagar. Apoyarse los asesores en la entrega, si uno no tiene vehículos para entregar, entregarle el vehículo al cliente del otro asesor. Actualmente 9.3	Asesor de Servicio	01-Nov-14
Correcta ejecución del trabajo de taller	A todos los autos se les realizará un control de calidad y el JF dará el visto bueno para poder entregar la unidad.El asesor debe plasmar exactamente el problema del vehículo, el técnico debe usar los formatos para diagnóstico y el MT deberá revisar los trabajos realizados, inclusive si es una falla, el MT deberá hablarle al cliente para que le explique como sucede la falla. El JT deberá canalizar las fallas al técnico más especializado para evitar malos diagnósticos. Actualmente 9.3	Asesor, Mecánicos, Jefe de Taller, MT	01-Nov-14
Relación calidad-precio	El asesor de servicio deberá explicar detalladamente al cliente sobre los trabajos realizados haciendo mención sobre la garantía de los mismos así como también que el cliente firme la prefactura de enterado. Actualmente 7	Asesor de servicio	01-Nov-14

Cuadro 9. Medidas correctivas de resultados CSS. (Septiembre).


Los análisis del mes de septiembre se llevaron a cabo el día 01 de octubre de 2014, durante este mes se analizarán los resultados y se observarán el día 01 de noviembre de 2014.

Octubre 2014

En base a los resultados de octubre se observó junto con el gerente de servicio una deficiencia en cuanto a las medidas correctivas que se estaban efectuando, lo cual dio un resultado poco satisfactorio y se determinó implementar un nuevo plan de acción completo para mejorar los puntos donde se presentan mayor número de incidencias, ya que se presentó un decremento muy leve en dos meses y en este último mes analizado los indicadores cayeron por completo.

- 1- Tiempo de permanencia del vehículo en el taller.- Se detectó que los clientes percibieron un decremento en el tiempo de permanencia de su auto en taller, lo cual dio como resultado una calificación de 7.7 en base a 12.
- 2- Satisfacción General.- de acuerdo a los resultados obtenidos, se observa que los clientes se muestran insatisfechos, obteniendo una calificación de 7.7 en base a 12.
- 3- Tiempo de espera al momento de dejar su vehículo.- se observó en las respuestas que los clientes detectan que el tiempo de espera es mayor, lo cual indica una calificación de 8.8 en base a 12.
- 4- Tiempo de espera al momento de recoger el vehículo.- analizando los resultados obtenidos el cliente manifiesta que fue muy tardado la entrega de su vehículo obteniendo una calificación de 7.8 en base a 12.
- 5- Correcta ejecución del trabajo de taller.- detectando los resultados de los trabajos realizados se determina que los trabajos no fueron realizados correctamente, lo cual indica una calificación de 7.4 en base a 12.
- 6- Relación calidad-precio con base en el trabajo realizado.- en los resultados se observa que el cliente sigue viendo que no es suficiente la calidad de trabajo realizado con la cantidad que pago, dando como resultado una calificación de 6.8 en base a 12.

El plan de acciones correctivas para los puntos antes mencionados son los siguientes:

Medidas correctivas de resultados CSS			
Agricola y Automotriz SA de CV (2512).			
Mes analizado Octubre 2014			
Descripción de concepto	Medida	Responsable	Plazo
Tiempo de permanencia en taller	El asesor de servicio informara al cliente con cita su fecha y hora promesa de entrega del vehiculo. Los asesores de servicio estableceran un tiempo de 4 horas de entrega a partir de la hora de recepcion los trabajos de servicios de mantenimiento. para los diagnosticos el asesor informara al cliente en un lapso de 12 hrs para tener el informe completo de lo que requiere el vehiculo. verificar los pedidos con refacciones. Actualmente 7.7	Asesor de Servicio, Jefe de Taller, Refacciones Taller	01-Dic-14
Satisfaccion General	Solicitar al cliente una propuesta de mejora en el servicio.Preguntarle al cliente su nivel de satisfaccion al momento de recoger su vehiculo y preguntar en lo que se le pueda agudar para que no queden trabajos pendientes . Actualmente 7.7	Asesor de Servicio	de 01-Dic-14
Tiempo de espera al momento de dejar el vehiculo	El Tecnico Master recibirá a los clientes que se presenten con fallas en los vehiculos. Apoyarse los asesores en recepcion, si uno no tiene citas agudar al otro asesor que tenga citas para recibir el vehiculo. La asistente de servicio apoyara en la colocacion de los protectores para el vehiculo y atenderlos en cuanto lleguen asi como tambien abrir las ordenes de servicio. Actualmente 8.8	Asesor de Servicio, Asistente de Servicio, MT	de 01-Dic-14
Tiempo de espera al momento de recoger el vehiculo	Hacer una programacion de entrega de los vehiculos dejando el tiempo suficiente para atender a cada cliente. Dejar lista la factura en el vehiculo para que así el cliente solo tenga que llegar a pagar. Apoyarse los asesores en la entrega, si uno no tiene vehiculos para entregar, entregarle el vehiculo al cliente del otro asesor. Actualmente 7.8	Asesor de Servicio	01-Dic-14
Correcta ejecucion del trabajo de taller	Si en 4 hrs no se ha determinado la falla del vehiculo por el MT se debera apoyar con servicio tecnico de Volkswagen México. A todos los autos se les realizara un control de calidad y el JF dara el visto bueno para poder entregar la unidad.El asesor debe plasmar exactamente el problema del vehiculo, el tecnico debe usar los formatos para diagnostico y el MT debera revisar los trabajos realizados, inclusive si es una falla, el MT debera hablarle al cliente para que le explique como sucede la falla. El JT debera canalizar las fallas al tecnico mas especializado para evitar malos diagnosticos. Actualmente 7.4	Asesor, Mecanicos, Jefe de Taller, MT	01-Dic-14
Relacion calidad-precio	El asesor de servicio debera explicar en el vehiculo del cliente detalladamente sobre los trabajos realizados haciendo mension sobre la garantia de los mismos y señalando las piezas que se sustituyeron en caso que aplique, asi como tambien que el cliente firme la prefactura de enterado. Actualmente 6.8	Asesor de servicio	01-Dic-14

Cuadro 10. Medidas correctivas de resultados CSS. (Octubre).

Los analices del mes de octubre se llevaron a cabo el día 01 de noviembre de 2014, durante este mes se analizaran los resultados y se observaran el día 01 de diciembre de 2014.

2.3 Propuesta que se realiza desde la disciplina o profesión

Para medir la satisfacción del cliente se elaboró un estudio de los resultados de una encuesta de satisfacción del cliente que se actualiza cada 3 días vía online y que del cual se tiene acceso a cualquier hora sin importar el día de la semana, la cual se esperará hasta que el mes analizado este cerrado, es decir, que ya no haya más encuestas pendientes de cargar al sistema, enfocado principalmente en un análisis cualitativo completo y detallado de cada uno de los procesos de servicio de las respuestas de dicha encuesta. (Hayes, 2000).

Se analizó cada pregunta efectuada en la encuesta con el propósito de recopilar información para cubrir los objetivos planteados con la satisfacción del cliente, con el fin de lograr formular estrategias que ayuden a satisfacer las expectativas de los clientes.

Las preguntas que se realizaron en la encuesta son de tipo cerrada, respuestas de alternativa múltiple. En una muestra aleatoria de 25 clientes, aquí es importante que sean 25 tomados al azar, con varios requerimientos los cuales deben ser:

Cientes únicamente de servicio, que la persona encuestada haya sido quien ingreso el vehículo, que sea mayor de edad; en las cuales se analizan las respuestas que se desean medir, destacando los puntos más débiles y se realizara el plan de las medidas correctivas de acuerdo a los resultados en las encuestas tal cual ocurrieron y se evaluaron mensualmente, esto con el fin de analizar mes con mes, realizando sus acciones correctivas correspondientes, estableciendo un periodo de prueba de 30 días, señalando sus responsables y elaborando una minuta, pasados los 30 días de prueba, se vuelven a analizar los resultados para observar mejoras en el proceso.

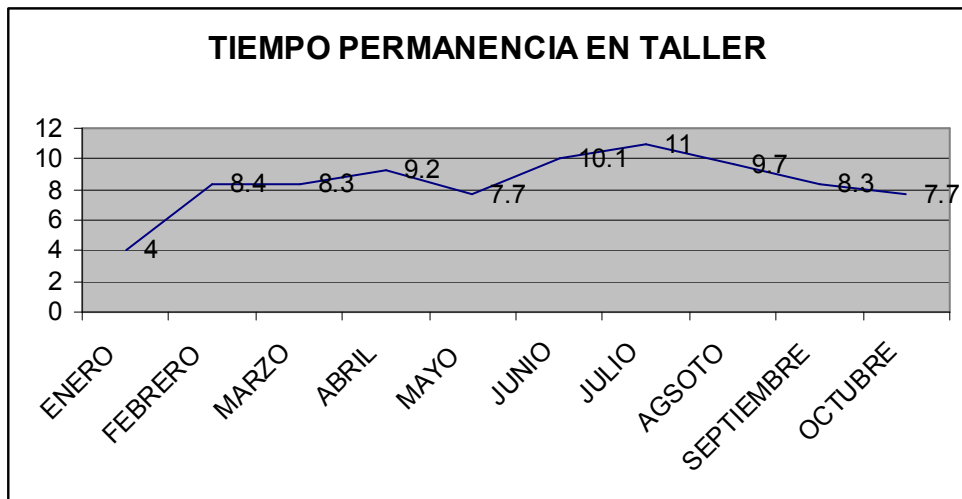
En caso de no haber obtenido resultados satisfactorios, se llevarán a cabo nuevas estrategias (plan de acciones correctivas) solamente de las que no hayan reflejado resultados positivos y en el mismo lapso de tiempo (30 días) se realizará el mismo análisis con el fin de observar mejoras.

El fin del muestreo es seleccionar un pequeño número de clientes representativo de toda nuestra cartera de clientes (25 entrevistas promedio mensual, como se señaló anteriormente). Es absolutamente esencial que este muestreo sea adecuado, ya que de él va a depender la validez de los

resultados y la toma del plan de acciones correctivas que se realizarán, basándose en la observación y el análisis de los datos que contienen las encuestas, interpretando la situación para cada respuesta (proceso) con la cual se medirá la satisfacción de los clientes, tomando en cuenta las variables y los parámetros que se utilizan en las encuestas los cuales nos ubicarán y nos brindarán una panorámica de cómo interactúan los procesos en la concesionaria en determinado lapso de tiempo. (Pérez Fernández, 2010).

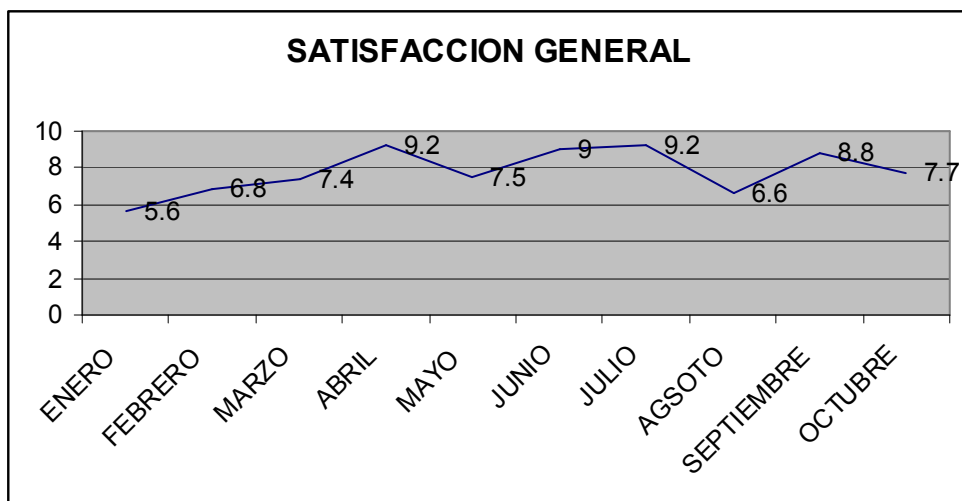
Toda empresa lucrativa o no, es un proyecto emprendedor y ofrece una solución a un problema dado, mediante la prestación de un servicio. (González Salazar, 2007)

En el periodo analizado de enero-octubre 2014 se observó que el plan de acciones correctivas que se implementó funcionó en determinados meses, en otros no por lo cual se tuvo que modificar, en otros casos no funcionó para nada las medidas tomadas y se tuvieron que cambiar en su totalidad, lo que sí se puede analizar es que la tendencia de cada uno de los puntos a mejorar presentan una tendencia a la alza como se muestra a continuación de cada una de las áreas de oportunidad analizadas.



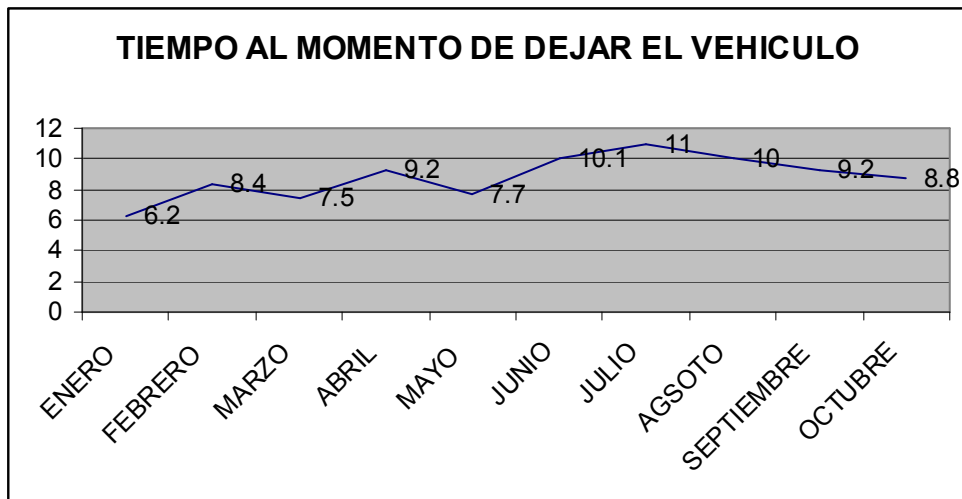
Gráfica 1. Resultados tiempo de permanencia en taller

El tiempo de permanencia en taller a principios de este trabajo se encontraba en 4 y en estos 10 meses después, tenemos un promedio de 8.44.



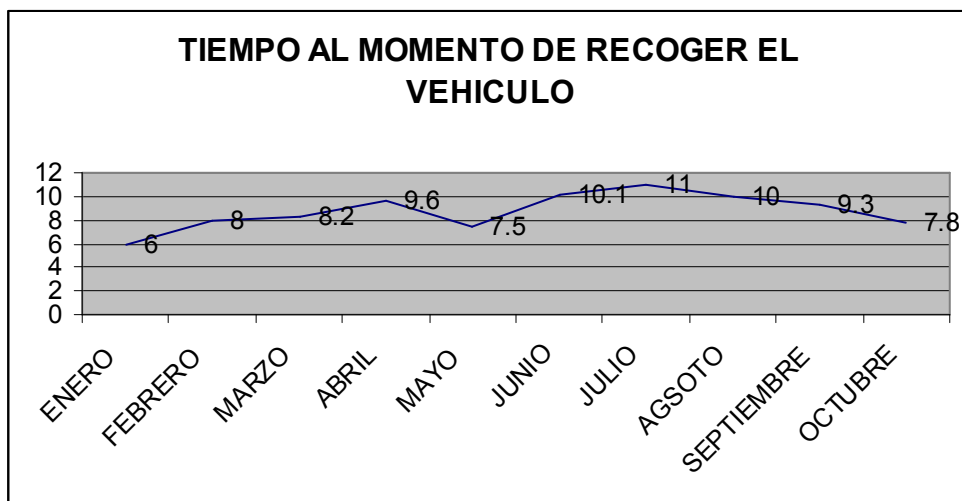
Gráfica 2. Resultados de la satisfacción general mensual

La satisfacción general a principios de este trabajo se encontraba en 5.6 y en estos 10 meses tenemos como resultado un promedio de 7.78 lo cual nos indica que el plan de acciones correctivas que se implementó, mejoró dicha área de oportunidad.



Gráfica 3. Resultados de tiempo al momento de dejar el vehículo

Observamos que al inicio el tiempo de permanencia se marcada con un promedio de 6.2 y en estos 10 meses analizados tenemos como resultado un promedio de 8.81.



Gráfica 4. Resultados del tiempo al momento de recoger el vehículo

Al inicio de este trabajo observamos que el tiempo al momento de recoger el vehículo se muestra en 6 mientras que en estos últimos 10 meses subió con un promedio de 8.75.

Con respecto a los otros 3 indicadores: Lavado, reparaciones repetidas y calidad-precio se mostró una mejoría en lavado de: 7.2 a un promedio de 8.1, reparaciones repetidas disminuyo de 13% al 9% y calidad-precio aumento de 6.2 al 6.6. Dando como resultado mejorías en dichas áreas de oportunidad que fueron analizadas.

Así mismo como pudimos observar en lo anterior y haciendo una comparación a nivel promedio nacional, se muestran las siguientes graficas en la cual observamos que la tendencia en los periodos fue a la alza ya que en los últimos meses se observa un incremento en la satisfacción general dentro del top 20.

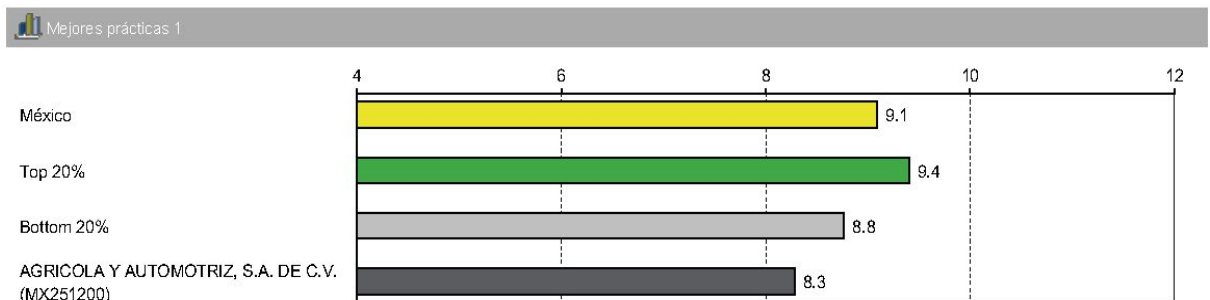
Satisfacción general con marca/ modelo

13: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con su (...) en general?

Unidad de organización

AGRICOLA Y AUTOMOTRIZ, S.A. DE C.V.
(MX251200)
CARR. INTERNACIONAL KM. 9.5, 84092 SON
11/2014 *
Promedio 12 meses
213
02.12.2014
Volkswagen
Post-venta
base CSS

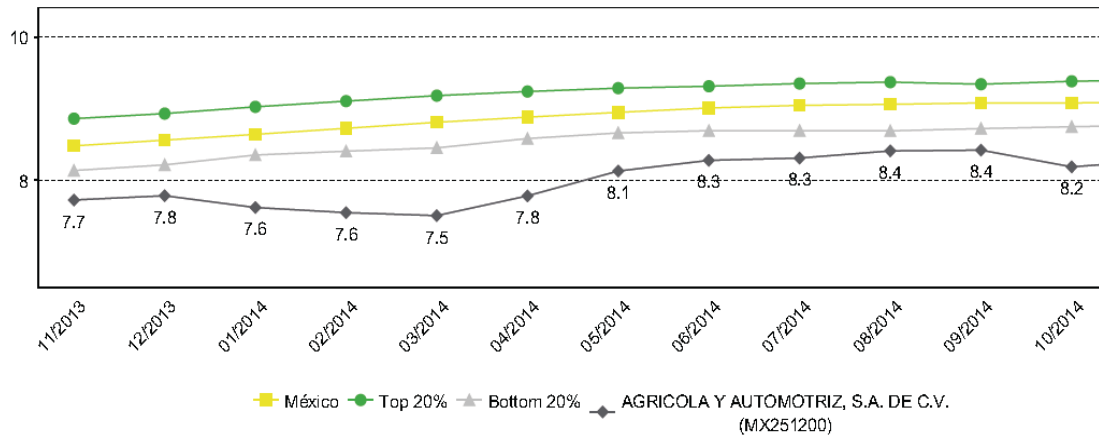
Dirección
Período
Cálculo
Entrevistas
Fecha
Marca
División
Segmento



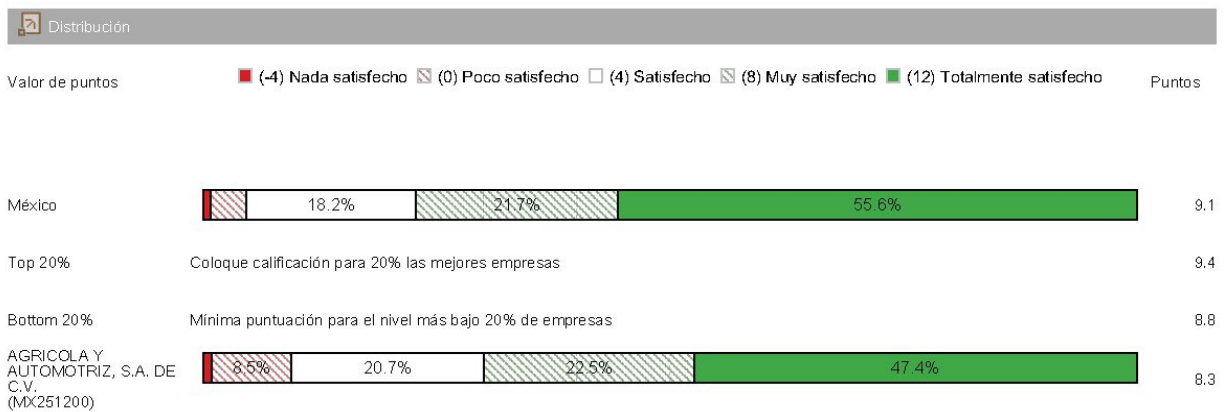
Planificación de Acciones

Gráfico 5. Satisfacción general con marca/modelo a nivel promedio nacional.

Variación en el tiempo



Gráfica 6. Valoración en el tiempo comparativa.



Gráfica 7. Distribución.

Con respecto a los principales indicadores que se analizaron en el periodo se hace una comparación a nivel promedio general la cual arroja lo siguiente:

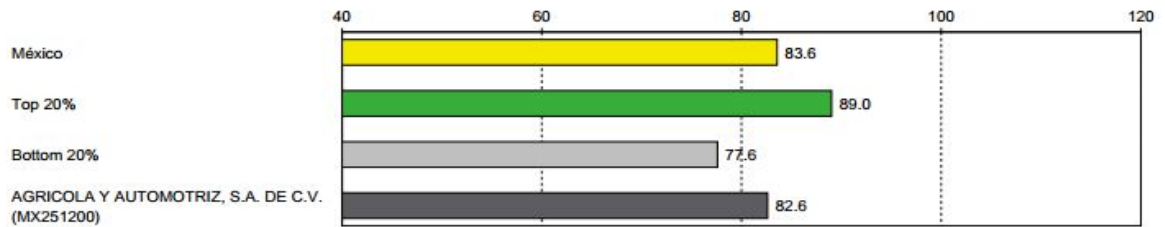
MOT's Index

Unidad de organización

AGRICOLA Y AUTOMOTRIZ, S.A. DE C.V.
(MX251200)
CARR. INTERNACIONAL KM. 9.5, 84092 SON
11/2014 *
Promedio 12 meses
213
02.12.2014
Volkswagen
Post-venta
base CSS

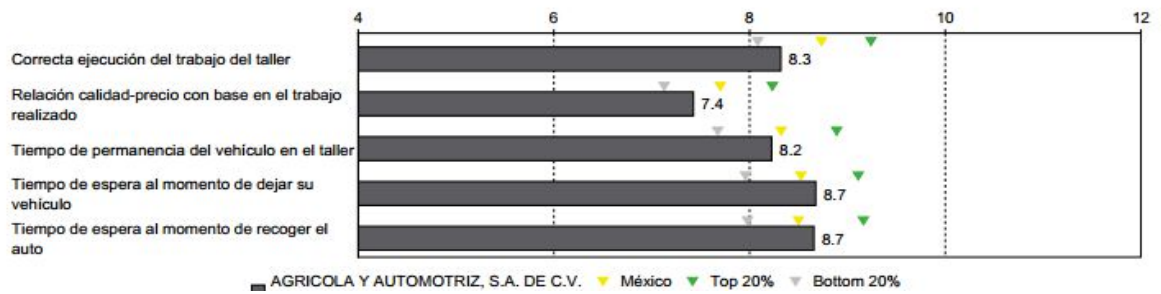
Dirección
Período
Cálculo
Entrevistas
Fecha
Marca
División
Segmento

Mejores prácticas 1



En detalle

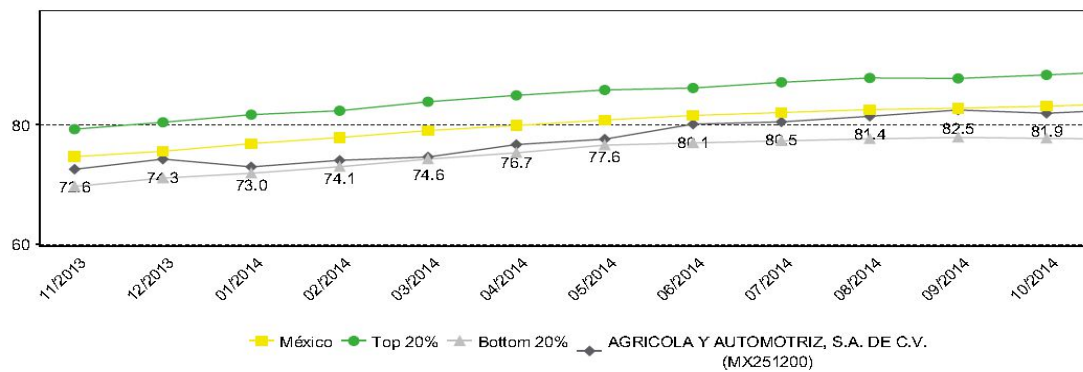
Preguntas Individuales



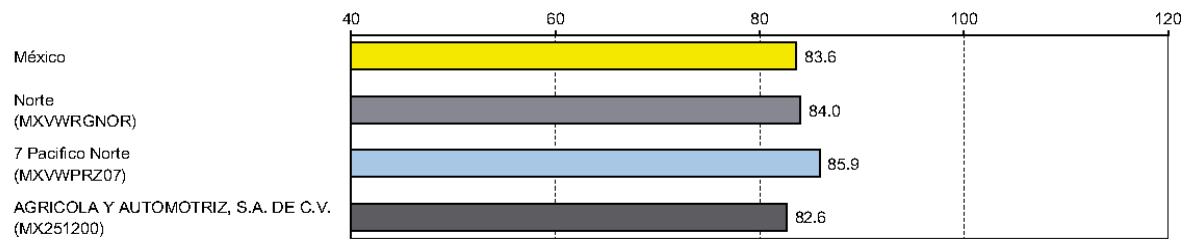
Gráfica 8. MOT's comparativa a nivel nacional preguntas individuales

(MX251200)

Variación en el tiempo



Gráfica 9. Valoración en el tiempo.



Gráfica 10. Comparativa a nivel nacional

3. CONCLUSIONES

Se llega a la conclusión de este trabajo en el cual podemos observar como la implementación de medidas correctivas aplicadas y enfocadas al área de servicio para el incremento de satisfacción del cliente dio un buen resultado ya que mes con mes pudimos detectar las áreas con mayor número de incidencias y se fue analizando los principales motivos que originaban insatisfacción en el cliente, a lo cual se realizó un plan de acción para ir corrigiendo e implementando dicha área.

Al darnos cuenta que al conservar a los clientes totalmente satisfechos cumpliendo con todas las expectativas deseadas en su visita al concesionario, se asegura su lealtad y favoritismo hacia la marca adquiriendo más servicios, los cuales implica; mayor rentabilidad al concesionario.

Es de suma importancia siempre que el factor más importante radica siempre en la atención e imagen que se brinda a los clientes y por consiguiente prestar atención a todas las necesidades que el cliente desee en su visita por el concesionario, esto para tener como resultado un cliente conforme en los trabajos realizados a su auto así como la atención brindada y recomendación de la misma.

La conclusión de este trabajo deja como enseñanza que al hacer énfasis en cada sugerencia del cliente y analizando cada factor que impida un cliente totalmente satisfecho se realice una medida correctiva obteniendo así un resultado exitoso para la concesionaria.

4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alberto Gómez López. (2014). *Estudios de mercado*. [En línea] <http://www.portalautomotriz.com/content/site/module/news/op/displaystory/story_id/88193/format/html/> [2014, Noviembre 05].
- Cervantes Espinosa, Y. (2009). *Casos de éxito de negocios globales* México: McGraw-Hill/interamericana editores, S.A. DE C.V.
- González Salazar, D. M. (2007). *Plan de Negocios para Emprendedores al Éxito* México: McGraw-Hill/interamericana editores, S.A. DE C.V.
- Hayes, B. E. (2000). *Como Medir la Satisfacción del Cliente* México: Universidad Iberoamericana
- Holm, S. (2010). *Su plan de negocios en 7 pasos* México: Black Blue
- Keith Denton, K. (1991). *Calidad en el Servicio a los Clientes* España: Díaz de Santos, S.A.
- Pérez Fernández, J. A. (2010). *Gestión por Procesos* España: ESIC
- Schiffman León, G. y Lazar Kanuk, L. (2005). *Comportamiento del Consumidor* México: Pearson Educación.

- VÉRTICE. (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. España: Publicaciones vértice S.L
- Wulf Sharon, A. (2002). *Plan de Acción de Servicio al Cliente* España: Universitaria Ramón Areces
- VW AG. (2013). *Costumer Satisfaccion Survey*. [En línea] <<https://css.infratel.de/hiaonline/index1.jsp;jsessionid=2EEEF66175A637479485D9B86CE275AA>> [2014, Enero-Octubre].

5. ANEXOS

5.1 Anexo 1

Comprador: Ranking del Índice de Satisfacción de Ventas 2014 Mexico Sales Satisfaction Index (SSI)

<u>Ranking</u>		
1	BMW	839
2	MINI	837
3	Mercedes-Benz	836
3	Toyota	836
5	GMC	827
6	Honda	824
6	Nissan	824
8	Chevrolet	823
8	Dodge	823
	Industry Average	821
10	Renault	819
10	Volkswagen	819
12	SEAT	818
13	Ford	817
14	Audi	796
15	Mazda	795
16	Jeep	780

5.2 Anexo 2

Valor de puntos ■ (-4) Nada satisfecho ■ (0) Poco satisfecho ■ (4) Satisfecho ■ (8) Muy satisfecho ■ (12) Totalmente satisfecho Puntos

Entrevista individual

Unidad de organización

AGRICOLA Y AUTOMOTRIZ, S.A. DE C.V.
(MX251200)

Publicada el:

Datos del cliente		
Nombre	Evento	
Teléfono	Modelo	
Correo electrónico	No. de identificación del vehículo	
Entrevista		
Resultados de la entrevista		
Índice de Retención de Cliente (Basada en las preguntas 1 y 2)		
1	Satisfacción General	1: Con base a su experiencia durante la última visita al taller, ¿Cuál es su nivel de satisfacción en general con el servicio prestado por el taller?
2	Recomendación	2: ¿Recomendaría el taller de esta concesionaria a sus familiares y amigos?
3A	Revisita	3A: Su próxima reparación o servicio ¿lo haría nuevamente en esta misma concesionaria?
Trato al cliente		
8C.2	Explicación del trabajo de reparación	8C.2: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con relación a la explicación de los trabajos necesarios antes de hacerlos?
11.1	Amabilidad del personal de servicio	11.1: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el taller de la concesionaria en relación al siguiente aspecto "Amabilidad del personal de servicio"?
11.3	Respuesta a necesidades y deseos	11.3: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el taller de la concesionaria en relación al siguiente aspecto "Disposición del asesor por atender sus necesidades y deseos"?
11.4	Asesoría Técnica	11.4: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el taller de la concesionaria en relación al siguiente aspecto "Asesoría Técnica"?
12	Entrevista de salida realizada	12: Cuando recogió su vehículo en la concesionaria, ¿Le preguntaron su nivel de satisfacción?
12B	Seguimiento del nivel de satisfacción de la última visita	12B: Antes de esta llamada, ¿le contactaron para preguntarle qué tan satisfecho estaba con su última visita?
Procesos		
7A	Oferta de alternativa de transporte	7A: Pregunta sobre alternativa de transporte
7A	Oferta de alternativa de transporte	7A: Pregunta sobre alternativa de transporte
9A.6	Tiempo de permanencia del vehículo en el taller	9A.6: ¿Qué tan satisfecho está usted con su última visita al taller en relación al siguiente aspecto "Tiempo de permanencia del vehículo en el taller"?
9A.10	Cumplimiento de acuerdo de finalización	9A.10: ¿Estaba listo su vehículo cuando se lo prometieron?
11.14	Tiempo de espera al momento de dejar su vehículo	11.14: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el taller de la concesionaria en relación al siguiente aspecto: "Tiempo de espera al momento de dejar su vehículo"?
11.15	Tiempo de espera al momento de recoger el auto	11.15: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el taller de la concesionaria en relación al siguiente aspecto: "Tiempo de espera al momento de recoger el auto"?
11.16	Apariencia	11.16: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el taller de la concesionaria en relación a "Limpieza y apariencia del taller"?

Comunicación Calidad - Precio		
8F	Información sobre ofertas especiales	8F: ¿El asesor de servicio le mencionó las ofertas especiales vigentes?
9A.21	Explicación del trabajo / factura	9A.21: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la explicación del trabajo realizado o explicación de la factura?
9A.3	Relación calidad-precio con base en el trabajo realizado	9A.3: ¿Qué tan satisfecho está usted con su última visita al taller en relación al siguiente aspecto "Relación calidad-precio con base en el trabajo realizado"?
9D	Información previa de costos del taller	9D: ¿Le dieron un presupuesto aproximado antes de realizar el trabajo acordado?
11.12	Limpieza del vehículo al recogerlo	11.12: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el taller de la concesionaria en relación al siguiente aspecto: "Limpieza del vehículo al recogerlo"?

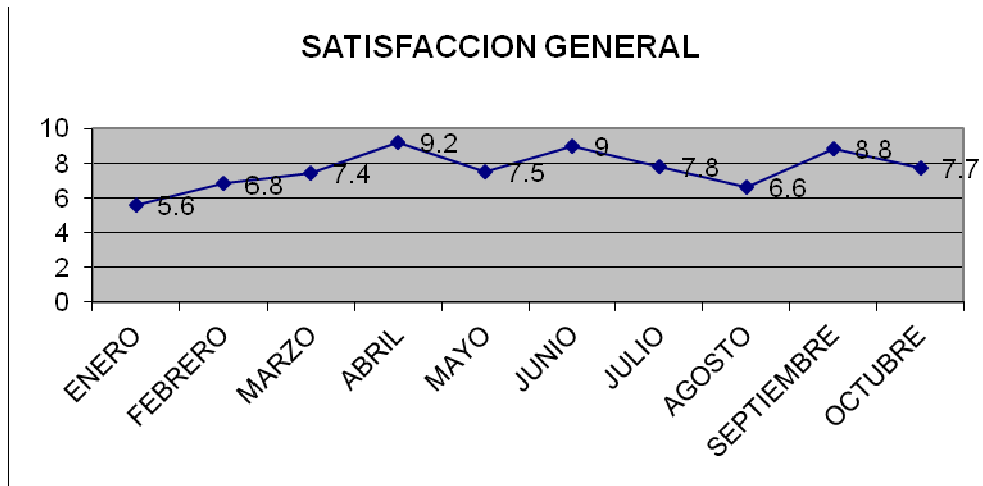
Calidad reparación		
9A.1	Correcta ejecución del trabajo del taller	9A.1: ¿Qué tan satisfecho está usted con su última visita al taller en relación al siguiente aspecto "Correcta ejecución del trabajo por parte del taller"?

9G.1-3/9H.1-2	Reparaciones Repetidas	9G.1-3/9H.1-2: Basada en las preguntas: 9G.1: La razón de esta última visita ¿fue debido a qué anteriormente se realizó el trabajo incompleto o incorrecto? 9G.2: ¿En ambas ocasiones fue en el mismo taller? (En combinación con las categorías definidas de la respuesta de 9G.3) Resp. 9H.1: ¿Tendrá que ir nuevamente a un taller porque el taller realizó un trabajo incorrecto o incompleto? (En combinación con las categorías definidas de la respuesta de 9H.2)
9G.1	Visita repetida previa	9G.1: La razón de esta última visita ¿fue debido a qué anteriormente se realizó el trabajo incompleto o incorrecto?
9H.1	Visita repetida futura	9H.1: ¿Tendrá que regresar al taller debido a que el trabajo realizado en [...] fue incompleto o incorrecto?

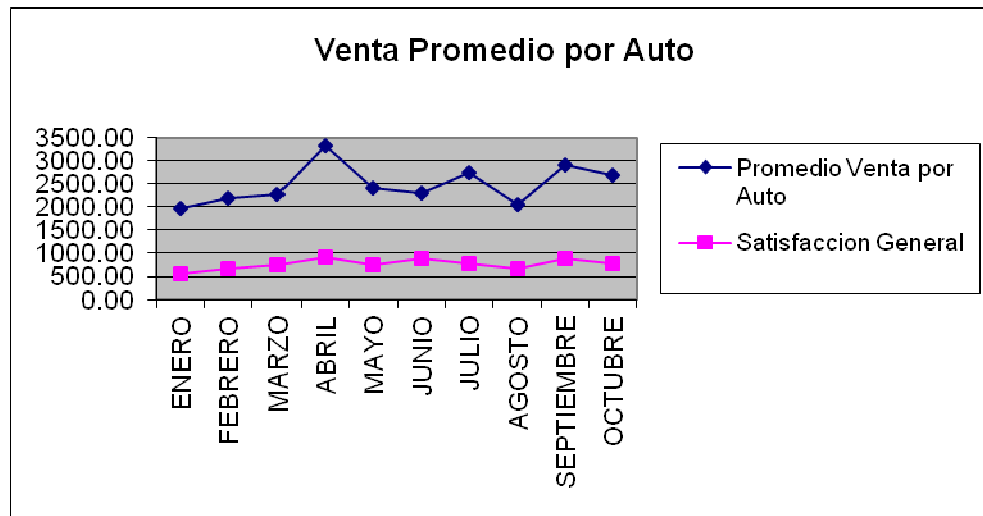
Estadísticas del cliente		
5	Razón principal de la última visita al taller	5: ¿Cuál fue el motivo principal de esta última visita al taller?
13	Satisfacción general con marca/ modelo	13: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con su (...) en general?
15	Siguiente compra en el mismo taller	15: De acuerdo a su experiencia en servicio, ¿compraría su próximo vehículo en esta misma concesionaria?
F0	Observaciones del cliente	F0: Observaciones del cliente 07
M2	Cita previa a la visita al taller	M2: ¿Agendó una cita en el taller antes de llevar su auto?

Estatus del tratamiento	
Estatus	
Comentario	

5.3 Anexo 3



5.4 Anexo 4



5.5 Anexo 5

