

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS EN EL TALLER “HIDROPARTS Automotriz”

“HIDROPARTS Automotriz” es un Taller Mecánico ubicado en la carrera 29 con calle 39 de Barquisimeto, que se dedica, desde el 2015, a la reparación de Cajas Automáticas de todo tipo de Vehículos y a la venta de repuestos de esta área, funcionan en un horario de Lunes a Sábado de 8 a 12 y de 1 a 5pm. Trabajan acá 4 personas: el dueño que se desempeña como el Gerente, la Administradora, un Mecánico principal y un Ayudante de Mecánica. También son contratados temporalmente otros Ayudantes para tareas específicas, cuando es necesario.

La empresa desarrolla dos Actividades:

1. Servicio de reparación de Cajas Automáticas: Incluye Diagnostico y Reparación.

Para esto, cuando el cliente llega al local es atendido por la Administradora. Si el Cliente decide dejar el vehículo para el Diagnostico se hace un chequeo general que se registra en un cuaderno, en él se observan las condiciones de la carrocería, tapicería, los stock traseros y delanteros, batería, cauchos, retrovisores entre otros; para dejar constancia de las condiciones en las que se dejó el vehículo. Este cuaderno es firmado por el cliente. Luego el Mecánico y ayudante proceden a la realización del Diagnostico.

Después de la realización del Diagnostico se llama al cliente para darle detalles y decirle el precio de dicho Diagnostico. Según el caso, el Gerente estima el costo de la reparación y de los repuestos que serán necesarios, poniendo a disposición del cliente los que tenga en el almacén para la venta. Si el cliente decide dejar el vehículo para la reparación, el Mecánico y ayudante proceden a la realización del trabajo.

Antes de la entrega del Vehículo, el Mecánico y el Gerente realizan varias pruebas para comprobar el buen funcionamiento de la caja. Si todo funciona bien el vehículo es entregado al cliente y probado nuevamente en su presencia. Si el vehículo tiene otras fallas (eléctricas, o mecánicas de otro tipo) se le sugiere al cliente llevar al vehículo a otro taller de la zona especialistas en este tipo de falla. Todo trabajo tiene 30 días de garantía, período en el cual el cliente puede volver si el vehículo presenta nuevas fallas con la caja para que sea chequeado sin costo adicional (siempre y cuando la caja no haya sido abierta por otro taller). En este caso se llenan nuevamente los datos del vehículos para un reingreso.

Para el retiro del vehículo el cliente debe pagar el costo del servicio, labor que realiza la administradora con el cliente.

2. Venta de Repuestos: Hidroparts vende diversos tipos de repuestos de Cajas Automáticas, para vehículos de todas las marcas y modelos. Los clientes pueden venir independientes o son los mismos que llevan sus vehículos a reparar.

Tienen dos Almacenes sobre el que se lleva un inventario en físico o en excel. Sin embargo hace algún tiempo que no se hace el inventario. Y por la observación realizada, se evidencia que no hay estándares de organización en los almacenes.

Debido a la situación económica actual, el inventario tiene mucha rotación, y se van comprando los repuestos que más se venden o los que son encargados por los clientes. En el Inventario se registra Nombre del repuesto, Código, Costo, si es nuevo o usado y nombre del proveedor.

Los proveedores pueden ser locales (otros Talleres de la zona), nacionales (de Valencia o Maracay), o Internacionales (por ejemplo de EEUU). Hoy en día se trabaja con más

informalidad en las operaciones comerciales, por lo que a veces los proveedores les emiten facturas y otras veces solo notas de entrega (sobre todo en los casos de los repuestos llamados “Partes blandas”).

Cuando un cliente viene a buscar un repuesto es atendido por el Gerente o la Administradora. Según las especificaciones del repuesto, se dirigen al almacén para confirmar si lo tienen disponible, si es así, y si el cliente desea comprarlo, se pasa a la facturación del repuesto. Si no lo tienen disponible le proponen al cliente la posibilidad de encargarlo o buscárselo.

La Facturación de los Repuestos y de los Servicios:

Los precios de los Repuestos son definidos por el Gerente y la Administradora. Esto es muy variable en la actualidad. Por lo general se usa como referente el precio diario del dólar, y sobre ello se calcula el costo.

Los precios de los Servicios son definidos por el Gerente en base a varias variables: tipo de vehículo, dificultad del trabajo, tiempo a usar o usado en el servicio y precio de servicios análogos en el mercado.

En el caso de los repuestos, al definir el precio y obtener el acuerdo del cliente se pasa a la facturación. Para ello se usa una factura física y legal que contiene los ítems definidos por la legislación (factura jurídica). En la mayoría de los casos se usa una nota de entrega o recibo si el cliente no necesita factura.

Los pagos de los clientes se realizan por transferencia bancaria.

Sobre los recursos tecnológicos con los que cuentan:

En la oficina administrativa tienen un computadora Pentium Dual-Core, de 4GB de Memoria Ram, un Disco de 500 Gb con dos particiones, Sistema Operativo Windows 7 de 32 bits, que funciona en óptimas condiciones. Tienen acceso a internet por ABA Cantv, cuentan con Modem y Routers TPLink. Cuentan con cámaras de circuito cerrado, teléfono local y un impresora que no está activa. Además de ello cuentan con una pequeña red cableada desde la oficina al taller y al área de venta, pero en estos momentos los equipos de estas áreas fueron están desinstaladas.