

Proyecto No. 23

TALLER DE SERVICIOS AUTOMOVILISTICOS

El taller tiene varias deficiencias y fugas de capital en el control de los servicios, material y pago que ofrece, dado que todo lo maneja a través de hojas de cálculo. También no tiene establecido un control de los clientes que atiende, para llevar un registro de los vehículos que ingresan al taller, así como los servicios que se le han realizado.

En cuanto a las órdenes de servicios, éstas son llenadas a mano por el Asesor de Servicio a la hora que un Cliente ingresa al taller. Esto ocasiona en primer lugar, que el cliente tenga que esperar bastante tiempo para que sea llenada completamente la hoja para que sea firmada por el mismo. Segundo, al ser llenada a mano los Técnicos de Servicio malinterpretan las especificaciones y observaciones que realiza el personal que recibe al cliente.

En el almacén de partes y refacciones, el material que se utiliza para los servicios se tiene controlado en hojas de cálculo por el Encargado del Almacén. Estas son actualizadas cada semana, por lo que no se tiene un inventario actualizado que permita determinar el material que realmente se tiene.

No se tiene un control de la cartera de clientes, ya que algunos son clientes frecuentes y los Asesores de Servicio tienen que pedir la información personal y de su vehículo cada vez que van por un servicio.

En cuanto a la forma de pago, el formato de la factura está en una hoja de cálculo el cual se llena por servicios y se imprime para tener un registro de las mismas, esto es realizado por el Cajero. El balance

diario es realizado por el Supervisor de Caja en conjunto con el Cajero, ocasionando pérdida de tiempo en dicha actividad y en ocasiones incongruencia entre el dinero en caja y el que las facturas indican.