1. Descripción de la empresa.
   1. – Descripción de la empresa.

El Taller de Electrónica Hanler está ubicado en el sector Hato Mayor de esta ciudad de Santiago, ofrece servicio de reparación de algunos electrodomésticos y equipos tecnológicos.

* 1. – Productos y servicios que comercializa.

El taller se dedica a la reparación de electrodomésticos de diversos tipos como minicomponentes, televisores, microondas, abanicos, licuadoras y tostadoras, además de otros tipos de equipos, tales como; routers, cdplayers, computadoras, monitores, play stations, bocinas, entre otros.

* 1. – Área Comercial a la que pertenece.

Venta de bienes y servicios.

* 1. – Área geográfica donde opera.

Calle Ana Jiménez #6, Hato Mayor, Santiago.

* 1. – Problemas principales de la empresa y del sector.

Falta de electricidad.

Falta de piezas para reparar el artículo.

Falta de dinero para pagar el servicio.

Tiempo de espera muy largo para reparar un equipo.

Se amontonan muchos equipos.

Los clientes no pasan a retirar los equipos.

Hay no existir suficientes técnicos se aglomeran muchos equipos y pierden clientes, ya que cuando llevan a reparar equipos hay demasiados artículos en espera.

* 1. – Causas y consecuencias de estos problemas.

1.6.1 – Causas.

* Problemas para encontrar piezas de reemplazos.
* Problemas con la entrega a tiempo del equipo.
* Insuficiencia de efectivo en el cliente para pagar la compra de piezas de reemplazo.
* Tiempos de espera muy largos.
* Cliente no pasan a retirar equipos.

1.6.2 – Consecuencias.

* Aumento del tiempo de espera, tiempo de servicio y tiempo en el sistema del cliente.
* Algunos clientes al tener que esperar mucho deciden irse sin reparar el equipo.
* Si el equipo no se entrega con todas sus partes el taller tiene conflictos con ese cliente y lo pierde.
* Si el cliente no pasa a retirar su equipo cuando está listo ocupa espacio valioso para el taller que se puede ocupar con otros equipos, así como el tiempo invertido en su reparación.