

CAPITULO II

INVESTIGACIÓN DE CAMPO

2.1 Generalidades.

La investigación de campo ha sido realizada con el apoyo de la Asociación de Propietarios de Talleres de Servicios Automotrices (APTSA), específicamente con los propietarios que son considerados como medianos empresarios, según la clasificación interna de APTSA, que es con base en el tipo de equipo y herramientas que utilizan; los pequeños talleres cuentan con herramientas manuales y no poseen equipo especializado; los medianos poseen herramienta de uso manual y algún equipo o tecnología especializada y los grandes, que están totalmente equipados con tecnología especializada.

2.2 Objetivos de la Investigación.

Para la elaboración de la presente investigación se han considerado los siguientes objetivos:

2.2.1 Objetivo General.

Conocer la influencia de la implantación de un modelo de arrendamiento financiero sobre el mejoramiento de los niveles de Competitividad en los medianos empresarios afiliados a la APTSA en la ciudad de San Salvador.



2.2.2 Objetivos Específicos.

- Determinar cuál es el nivel de incidencia de la aplicación de un modelo de arrendamiento financiero en el área de servicio de enderezado y pintura y su relación con los costos operativos.
- Conocer si la aplicación de un modelo de arrendamiento financiero en el área de mecánica general influye en la calidad en el servicio.
- Definir si la aplicación de un modelo de arrendamiento financiero genera mejores niveles de rentabilidad.

2.3 Delimitación de la Investigación.

- **Delimitación Social.**

La investigación fue dirigida a los propietarios y/o gerentes, así como a los empleados de las empresas dedicadas a la prestación de servicios de mecánica automotriz, afiliadas a la Asociación de Propietarios de Talleres de Servicios Automotrices (APTSA).

- **Delimitación Espacial.**

En el aspecto espacial, la investigación estuvo enfocada a aquellas empresas que prestan los servicios antes mencionados ubicadas geográficamente en la ciudad de San Salvador y que están afiliadas a la Asociación de Propietarios de Talleres de Servicios Automotrices (APTSA).



- **Delimitación Temporal.**

La investigación tuvo una duración de once meses, iniciando en el mes de agosto de 2002 y finalizando en el mes de junio de 2003. Este período comprende la elaboración del anteproyecto así como la realización de la investigación de campo, cuyos resultados se presentan en este capítulo.

2.4 Limitantes de la Investigación.

Uno de los principales factores que limitaron la investigación fue la disponibilidad de tiempo por parte de los propietarios de los talleres y de los responsables de las áreas estudiadas; ya que debido al número de personas y la cantidad de trabajo, fue difícil obtener la información en el momento de la visita, teniendo que recurrir a la revisita para obtener los datos necesarios para la investigación.

2.5 Metodología de la Investigación.

2.5.1 Población de Estudio.

La población de estudio estuvo conformada por los propietarios de los talleres de servicios automotrices y los responsables de las áreas de Mecánica General, Enderezado y Pintura y Finanzas, de cada uno de los 21 talleres de San



Salvador afiliados a Asociación de Propietarios de Talleres de Servicios Automotrices (APTSA).²¹(Ver Anexo No. 7).

A continuación se presenta el detalle del personal con que cuenta cada uno de los talleres:

Cuadro No. 1

Listado de Talleres en la Ciudad de San Salvador Afiliados a la Asociación de Propietarios de Talleres de Servicios Automotrices (APTSA)

	Nombre del Taller	Propietario	Responsable Área de Mecánica General	Responsable Área de Enderezado y Pintura	Responsable Área de Finanzas	TOTAL
1	Taller Reyes	1	1	1	1	4
2	Taller Aguilar	1	1	1	1	4
3	Taller Eduardo	1	1	1	1	4
4	Taller Henríquez	1	1	1	1	4
5	Automotriz Emilia	1	1	1	1	4
6	Eméstica Hermanos	1	1	1	1	4
7	Taller Vigil	1	1	1	1	4
8	Taller Alberto	1	1	1	1	4
9	Taller José	1	1	1	1	4
10	Taller Martínez	1	1	1	1	4
11	Clutch Cars	1	1	1	1	4
12	Taller Barrios	1	1	1	1	4
13	Taller Méndez	1	1	1	1	4
14	Taller Molina	1	1	1	1	4
15	Taller Ramírez	1	1	1	1	4
16	Taller Hurtado	1	1	1	1	4
17	Taller Medina	1	1	1	1	4
18	Industrial Oscar	1	1	1	1	4
19	Taller Molina	1	1	1	1	4
20	Automotriz V-Mar	1	1	1	1	4
21	Taller Rodríguez	1	1	1	1	4
	TOTALES	21	21	21	21	84

Fuente: Elaboración propia sobre la base de los informes de cada uno de los talleres proporcionados al grupo investigador.

²¹ Asociación de Propietarios de Talleres de Servicios Automotrices (APTSA), Directorio Automotriz, 2002.



Dado que la población es manejable por su tamaño no se ha realizado muestreo para la determinación de las unidades de análisis, sino que en su lugar se utilizó el censo.

2.6 Métodos, Técnicas e Instrumentos de la Investigación.

2.6.1 Método.

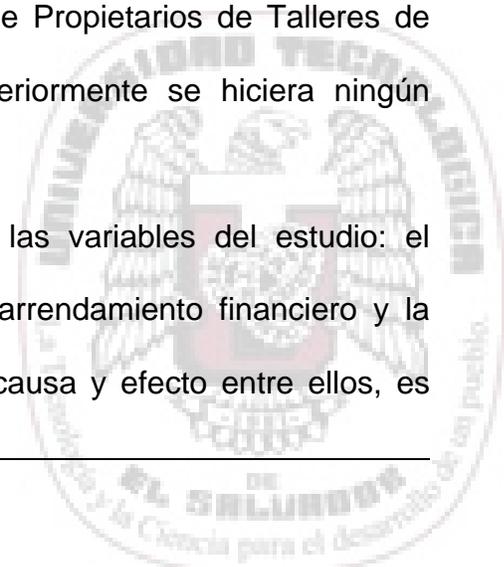
El método utilizado en la investigación es el deductivo, ya que éste permite, a partir del conocimiento global, llegar a conocer las áreas de resultado más importantes de cada uno de los talleres analizados.

2.6.2 Tipo de Estudio.

El tipo de estudio fue: transversal, analítico, no experimental y de campo.

Se considera transversal porque se hizo un corte en el tiempo utilizando para ello los meses de enero y febrero de 2003, en los que se recogió la información de las empresas dedicadas a la prestación de servicios de mecánica en el área de San Salvador y asociados a la Asociación de Propietarios de Talleres de Servicios Automotrices (APTSA), sin que posteriormente se hiciera ningún seguimiento.

Se considera analítico porque se relacionaron las variables del estudio: el proyecto de implementación de un modelo de arrendamiento financiero y la generación de ventajas competitivas buscando causa y efecto entre ellos, es



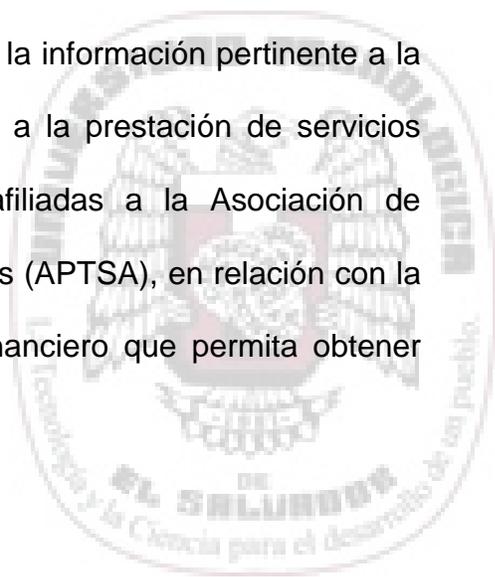
decir cómo la formulación e implementación de un proyecto de arrendamiento financiero puede incidir en la obtención de ventajas competitivas para las empresas objeto de estudio.

También fue no experimental porque no se manipuló ninguna de las variables del estudio, y la información fue recolectada a través de la observación directa de las unidades de análisis.

Finalmente se consideró de campo porque los fenómenos en estudio se observaron en el escenario real de los actores sociales como son los empleados y propietarios de las empresas de servicios de mecánica automotriz afiliadas a la Asociación de Propietarios de Talleres de Servicios Automotrices (APTSA), inmersos en su quehacer empresarial.

2.6.3 Instrumentos.

El instrumento de recolección de datos está dirigido a cada segmento o grupo de análisis; es decir, que se aplicó una guía de entrevista a los propietarios y un cuestionario a cada uno de los responsables de las áreas de análisis (Ver Anexo No. 8). Con estos instrumentos se recopiló la información pertinente a la situación que enfrentan las empresas dedicadas a la prestación de servicios automotrices de la ciudad de San Salvador afiliadas a la Asociación de Propietarios de Talleres de Servicios Automotrices (APTSA), en relación con la implantación de un modelo de arrendamiento financiero que permita obtener ventajas competitivas.



Los instrumentos utilizados están diseñados sobre la base de preguntas de selección múltiple y cerradas, estructuradas en cuatro partes:

- I Datos generales de identificación
- II Datos generales del área
- III Situación actual de la empresa
- IV Necesidades de Equipo

2.6.4 Prueba Piloto.

Una vez elaborado el cuestionario se procedió a realizar la prueba piloto mediante una visita preliminar a tres talleres, en los cuales se solicitó aplicar los instrumentos para verificar si las respuestas obtenidas eran las necesarias para la investigación. Esto nos permitió mejorar los cuestionarios con el propósito de facilitar la recolección de información necesaria para la investigación.

2.6.5 Recolección de Datos.

Los datos se obtuvieron a través de visitas a cada uno de los talleres de la población, por medio de entrevistas y encuestas.

Los talleres están ubicados en el Bulevar Venezuela, Barrio Santa Anita, San Jacinto, San Miguelito, Lourdes; Colonias: 3 de Mayo, Vista Hermosa, 10 de Septiembre, Cucumacayán y Dolores.



2.6.5.1 Tabulación de la Información.

Se tabularon las respuestas de las unidades primarias de análisis. Cada cuadro contiene las diferentes categorías de cada ítem y sus correspondientes frecuencias observadas.

2.6.5.2 Análisis de la Información.

El análisis de las respuestas se presenta para cada ítem del cuestionario haciendo una relación estadística de las mismas.

Al final también se hizo un cruce de las respuestas a fin de validar y dar constancia a la información.

2.6.5.3 Presentación de los Resultados.

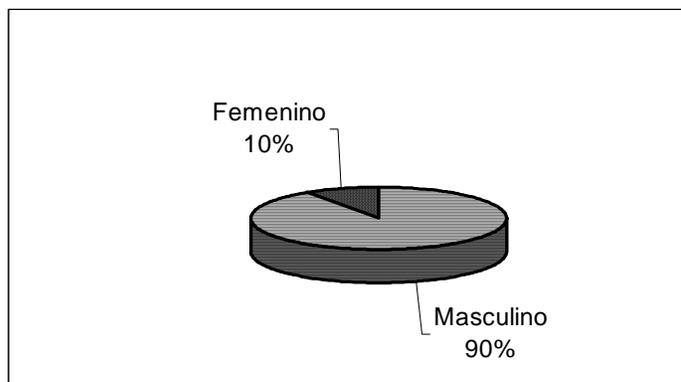
Los resultados se presentan mediante una distribución de frecuencias tanto absolutas como relativas, presentando en cada categoría los porcentajes de respuestas obtenidos para cada uno de los ítem examinados.



- **Resultados de Encuesta Realizada a Propietarios de los Talleres**

Sexo:

Categoría	f	%
Masculino	19	90.5%
Femenino	2	9.5%
Total	21	100%



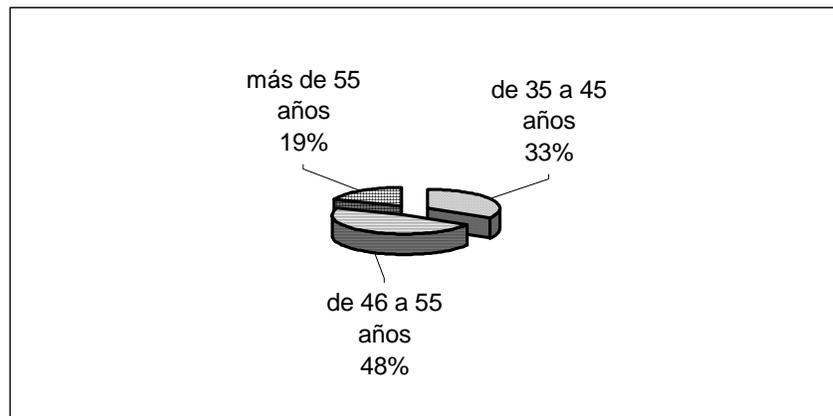
Análisis:

El 90% de los propietarios de talleres encuestados son hombres y el 10% son mujeres.



Edad:

Categoría	f	%
de 35 a 45 años	7	33%
de 46 a 55 años	10	48%
más de 55 años	4	19%
Total	21	100%



Análisis:

De los 21 propietarios de talleres encuestados la mayoría tiene una edad que oscila entre los 46 y 55 años.



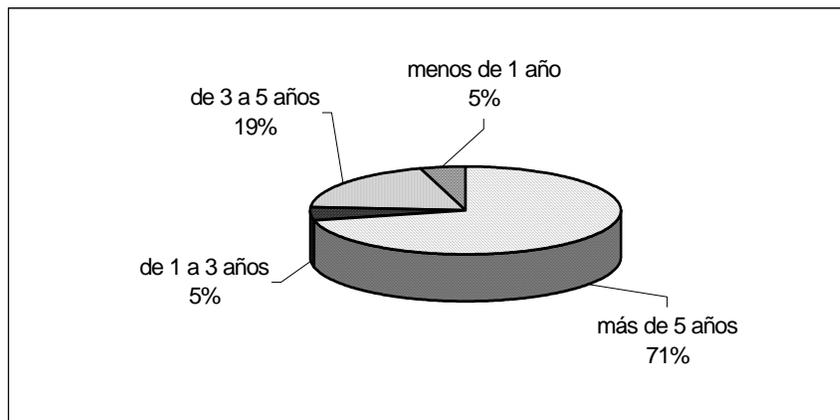
Pregunta No 1:

¿Cuánto tiempo tiene de funcionar su taller?

Objetivo:

Conocer el tiempo de funcionamiento del taller.

Categoría	f	%
Más de 5 años	15	71%
De 1 a 3 años	1	5%
De 3 a 5 años	4	19%
Menos de 1 año	1	5%
Total	21	100%



Análisis:

De los talleres en estudio el 71% tiene más de 5 años de funcionar y el 19% tiene de 3 a 5 años.



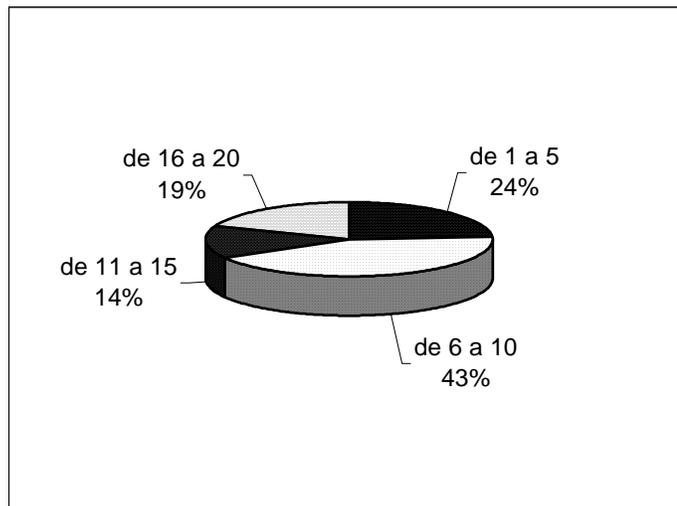
Pregunta No. 2

Cuando inició el taller ¿Cuántos vehículos atendían en el mes?

Objetivo:

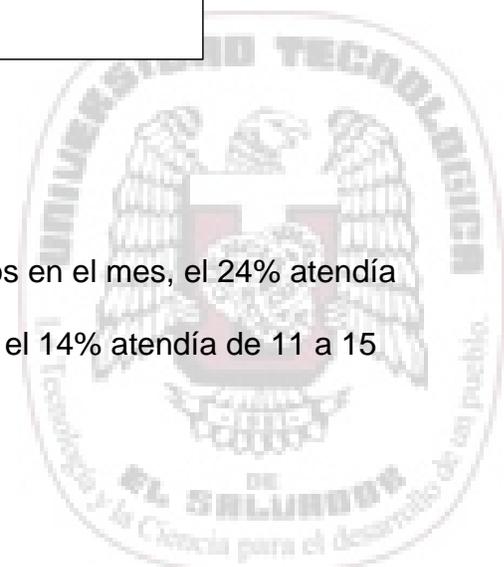
Conocer la cantidad de vehículos que se atendían cuando se iniciaron los talleres.

Categoría	f	%
de 1 a 5	5	24%
de 6 a 10	9	43%
de 11 a 15	3	14%
de 16 a 20	4	19%
Total	21	100%



Análisis:

El 43% de los talleres atendían de 6 a 10 vehículos en el mes, el 24% atendía de 1 a 5 vehículos, el 19% de 16 a 20 vehículos y el 14% atendía de 11 a 15 vehículos en el mes.



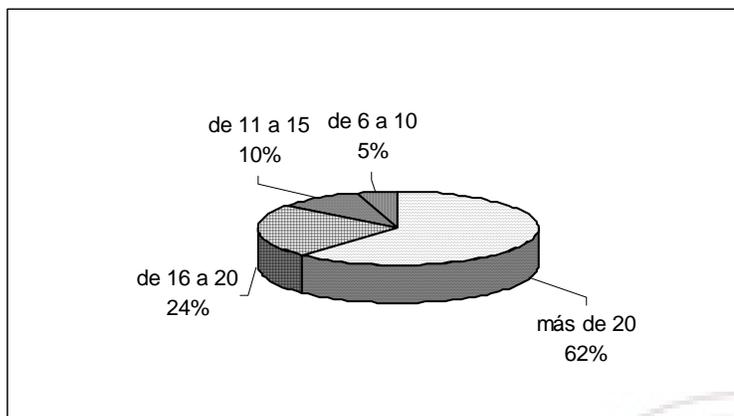
Pregunta No. 3

¿Cuál es el promedio de vehículos reparados en el mes, actualmente?

Objetivo:

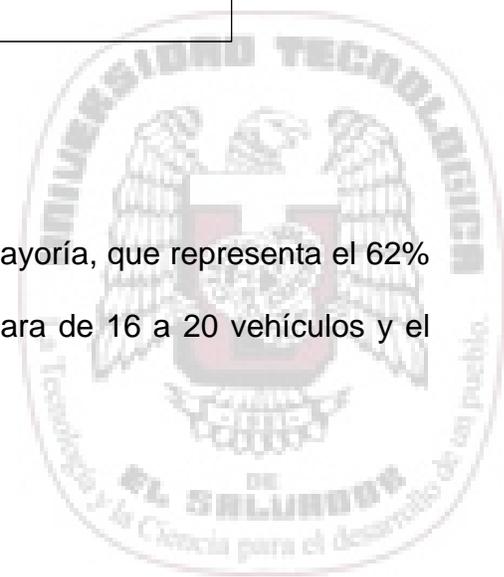
Conocer en la actualidad el promedio de vehículos reparados.

Categoría	f	%
más de 20	13	62%
de 16 a 20	5	24%
de 11 a 15	2	10%
de 6 a 10	1	5%
Total	21	100%



Análisis

De los 21 propietarios de talleres en estudio, la mayoría, que representa el 62% repara más de 20 vehículos al mes, el 24% repara de 16 a 20 vehículos y el 10% repara de 11 a 15 vehículos en el mes.



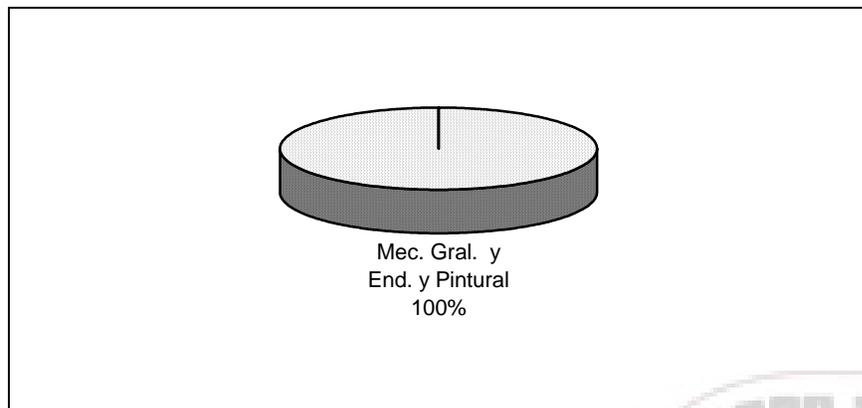
Pregunta No. 4

¿Qué tipo de servicios ofrece el taller?

Objetivo:

Conocer los servicios que los talleres ofrecen.

Categoría	f	%
Mecánica general y enderezado y pintura	21	100%
Total	21	100%



Análisis:

Todos los talleres encuestados, ofrecen servicios de mecánica general y enderezado y pintura.



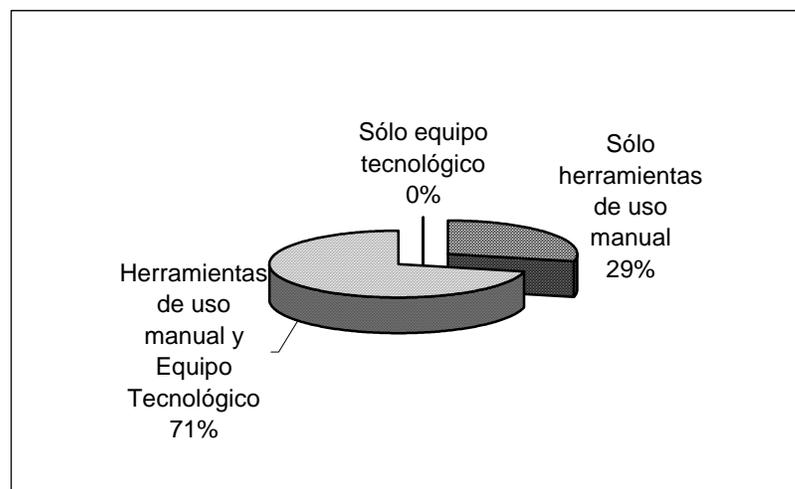
Pregunta No.5

¿Qué tipo de equipo posee el taller?

Objetivo:

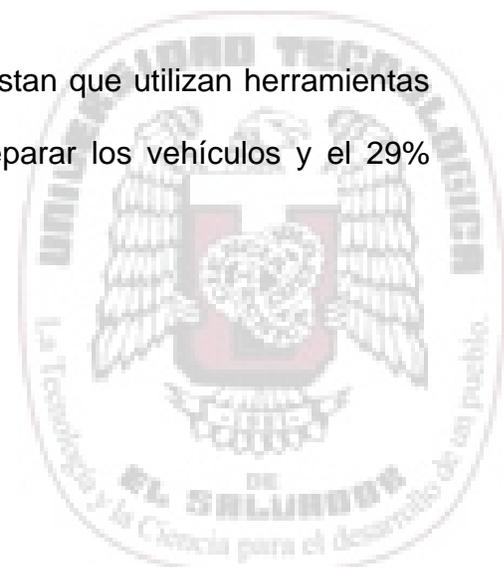
Conocer con que tipo de herramientas cuentan los talleres.

Categoría	f	%
Sólo herramientas de uso manual	6	29%
Herramientas de uso manual y Equipo Tecnológico	15	71%
Sólo equipo tecnológico	0	0%
Total	21	100%



Análisis:

El 71% de los propietarios de talleres manifiestan que utilizan herramientas de uso manual y equipo tecnológico para reparar los vehículos y el 29% utiliza solamente herramientas de uso manual.



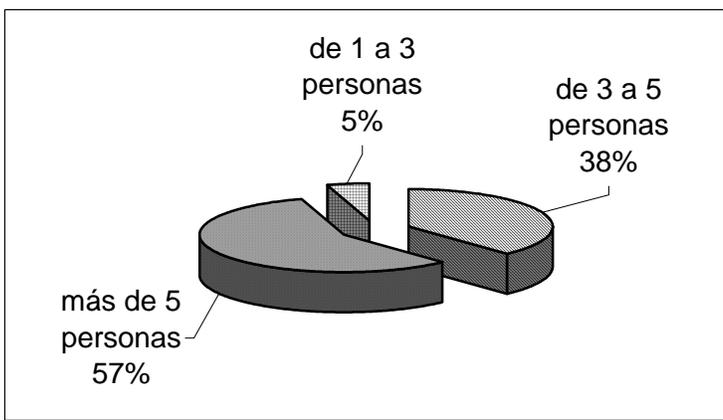
Pregunta No. 6

¿Cuántas personas laboran en su taller?

Objetivo:

Saber la cantidad de empleados que poseen los talleres

Categoría	f	%
de 1 a 3 personas	1	5%
de 3 a 5 personas	8	38%
Más de 5 personas	12	57%
Total	21	100%



Análisis:

El 57% de los talleres en estudio, tienen más de 5 personas laborando y el 38% tiene de 3 a 5 personas.



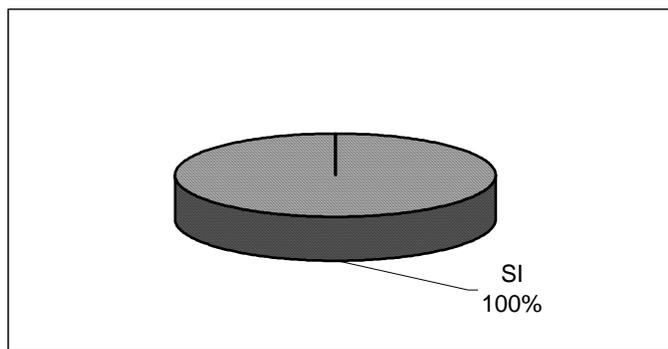
Pregunta No. 7

¿Existe personal especializado en cada área del taller?

Objetivo:

Conocer si los talleres cuentan con personal especializado.

Categoría	f	%
Si	21	100%
Total	21	100%



Análisis:

Todos los talleres cuentan con personal especializado.



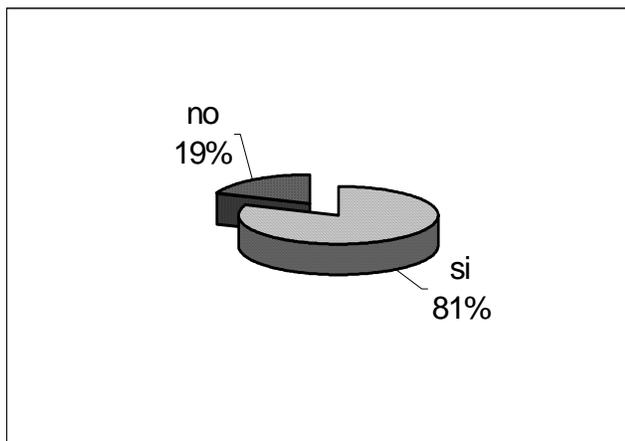
Pregunta No. 8

¿Considera usted que el taller brinda un servicio ágil?

Objetivo:

Conocer sí el servicio que prestan los talleres es ágil.

Categoría	f	%
Si	17	81%
No	4	19%
Total	21	100%



Análisis:

El 81% de los propietarios de talleres, manifestaron que brindan un servicio ágil y el 19% manifestó que no brindan un servicio ágil.



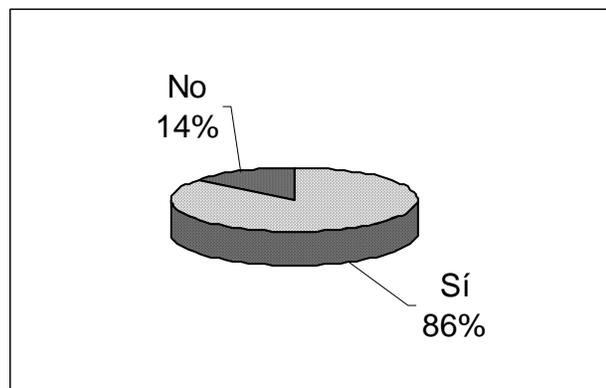
Pregunta No. 9

¿Considera usted que el taller brinda un servicio de calidad?

Objetivo:

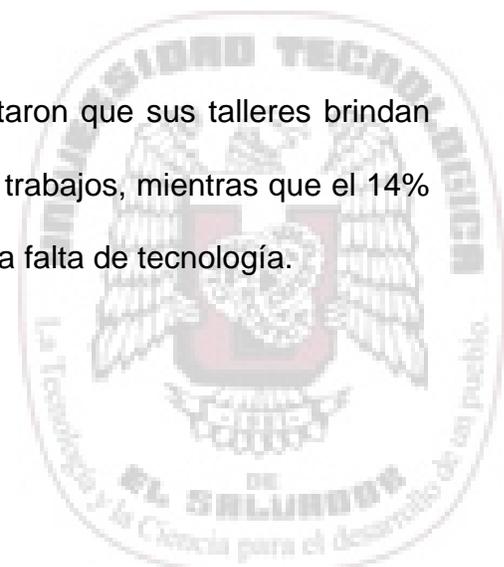
Conocer si el servicio que los talleres brindan es de calidad.

Categoría	f	%
Si	18	86%
No	3	14%
Total	21	100%



Análisis:

El 86% de los propietarios encuestados manifestaron que sus talleres brindan un servicio de calidad, porque se esmeran en los trabajos, mientras que el 14% dijeron que no brindan un servicio de calidad por la falta de tecnología.



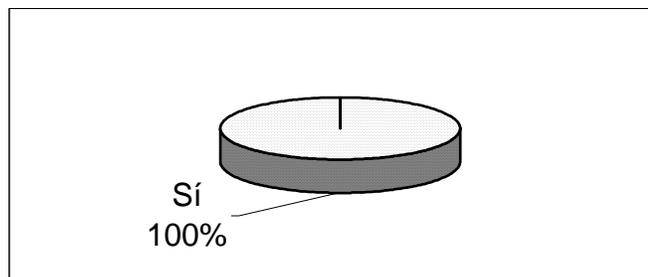
Pregunta No. 10

¿Considera usted que el taller ofrece precios justos?

Objetivo:

Conocer si los precios que ofrecen los talleres son justos

Categoría	f	%
Sí	21	100%
Total	21	100%



Análisis:

Todos los propietarios de los talleres, manifestaron que el precio de los servicios que ofrecen es justo.



Pregunta No. 11

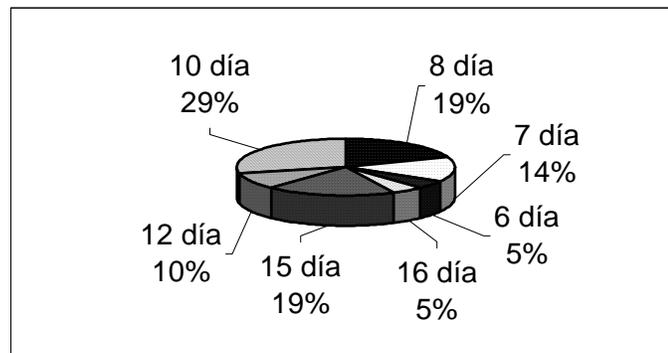
¿Cuánto tiempo, en promedio, se tardaría para hacer una reparación mayor?

Objetivo:

Conocer en cuánto tiempo realizan una reparación mayor

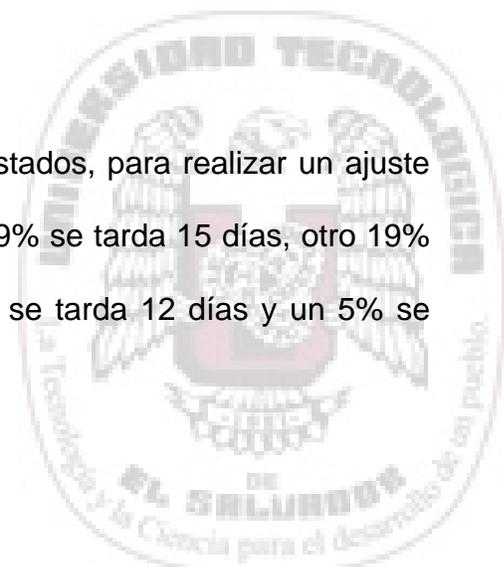
Ajuste completo de motor

Categoría	f	%
6 día	1	5%
7 día	3	14%
8 día	4	19%
10 día	6	29%
12 día	2	10%
15 día	4	19%
16 día	1	5%
TOTAL	21	100%



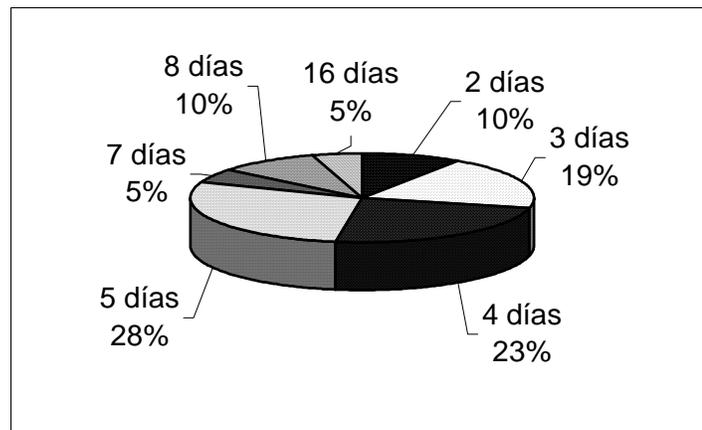
Análisis:

Según lo manifestado por los propietarios encuestados, para realizar un ajuste completo de motor, el 28% se tarda 10 días, el 19% se tarda 15 días, otro 19% se tarda 8 días, el 14% se tarda 7 días, el 10% se tarda 12 días y un 5% se tarda 16 días,



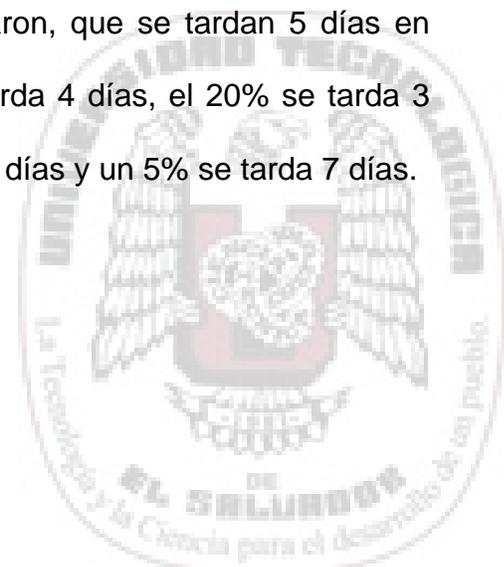
Reparación de caja

Categoría	f	%
2 días	2	10%
3 días	4	20%
4 días	5	25%
5 días	6	30%
7 días	1	5%
8 días	2	10%
16 días	1	5%
TOTAL	21	100%



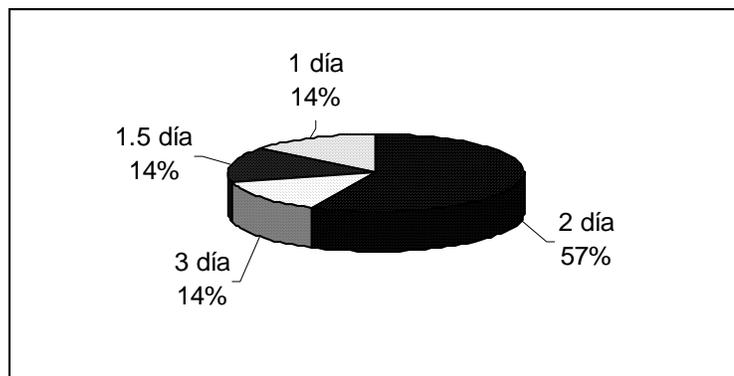
Análisis:

El 30% de los propietarios de talleres manifestaron, que se tardan 5 días en hacer una reparación total de caja, el 25% se tarda 4 días, el 20% se tarda 3 días, un 10% se tarda 8 días, otro 10% se tarda 2 días y un 5% se tarda 7 días.



Reparación de clutch

Categoría	f	%
1 día	3	14%
1.5 día	3	14%
2 día	12	57%
3 día	3	14%
Total	21	100%



Análisis:

El 57% de los propietarios de talleres en estudio, manifiestan que se tardan 2 días en una reparación total de clutch, el 14% se tarda 1 día y medio, otro 14% se tarda un día y otro 14% se tarda tres días.



Pregunta No.12

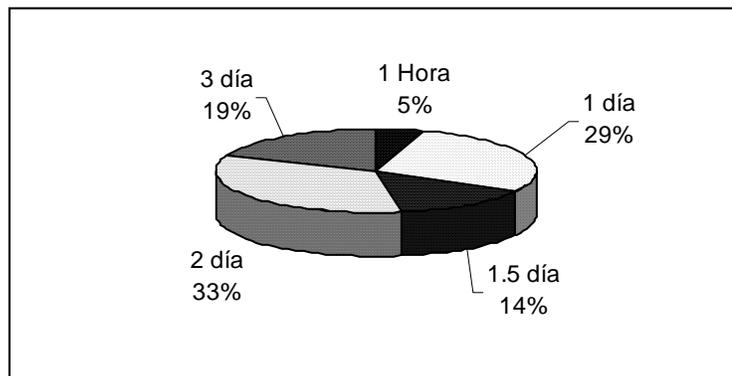
¿Cuál es el tiempo promedio para una reparación menor?

Objetivo:

Conocer el tiempo que tardan los talleres en una reparación menor

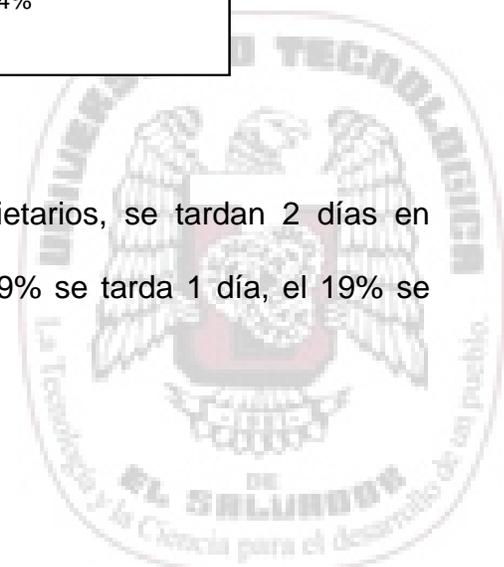
Reparación completa de frenos

Categoría	f	%
1 Hora	1	5%
1 día	6	29%
1.5 día	3	14%
2 día	7	33%
3 día	4	19%
TOTAL	21	100%



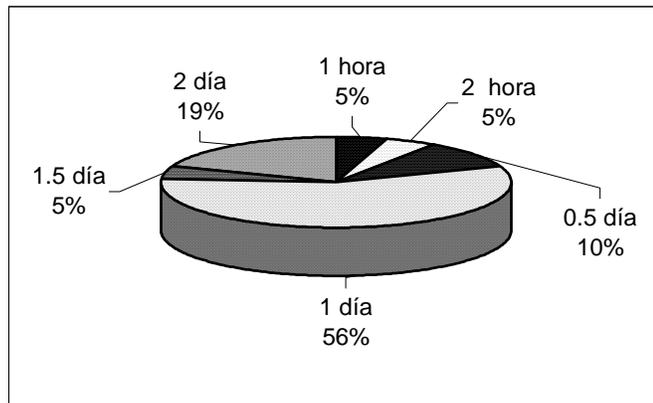
Análisis:

Según lo manifestado por el 33% de los propietarios, se tardan 2 días en realizar una reparación completa de frenos, el 29% se tarda 1 día, el 19% se tarda 3 días y el 14% se tarda un día y medio.



Afinado menor

Categoría	f	%
1 hora	1	5%
2 hora	1	5%
0.5 día	2	10%
1 día	12	56%
1.5 día	1	5%
2 día	4	19%
TOTAL	21	100%



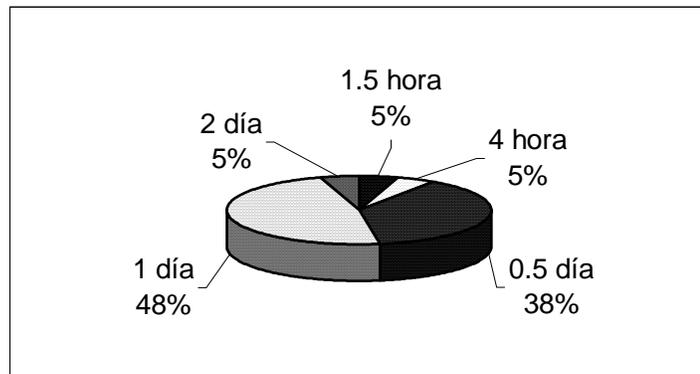
Análisis:

El 56% de propietarios de talleres encuestados, se tardan 1 día en realizar un afinado menor, el 19% se tarda 2 días y el 10% se tarda medio día.



Cambio de amortiguadores

Categoría	f	%
1.5 hora	1	5%
4 hora	1	5%
0.5 día	8	38%
1 día	10	48%
2 día	1	5%
Total	21	100%



Análisis:

El 48% de los propietarios, se tardan 1 día en realizar un cambio de amortiguadores, el 38% se tarda medio día.



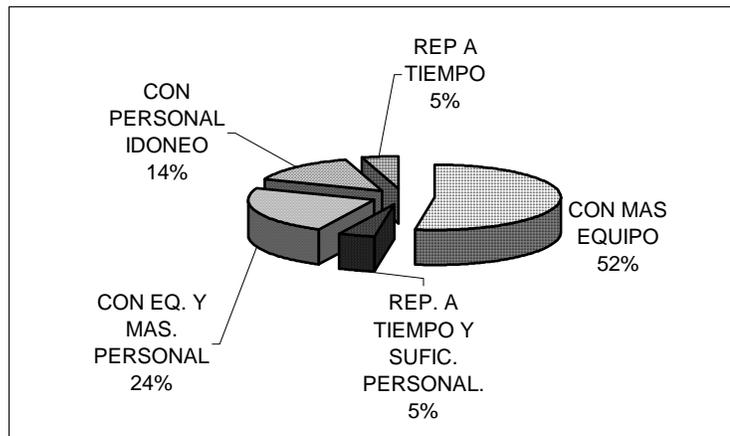
Pregunta No. 13

¿Cómo se podrían disminuir esos tiempos?

Objetivo:

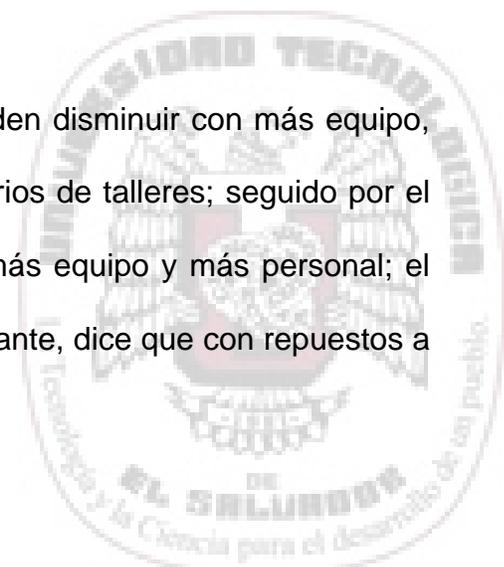
Conocer de qué maneras, los propietarios de talleres pueden disminuir los tiempos de reparación.

Categoría	f	%
Con más equipo	11	52%
Reparación a tiempo y suficiente personal	1	5%
Con equipo y más personal	5	24%
Con personal idóneo	3	14%
Repuestos a tiempo	1	5%
Total	21	100%



Análisis:

Los tiempos de reparación de vehículos, se pueden disminuir con más equipo, según lo manifestado por el 52% de los propietarios de talleres; seguido por el 24% que dice que el tiempo se disminuye con más equipo y más personal; el 14% dice que con el personal idóneo y el 5% restante, dice que con repuestos a tiempo.



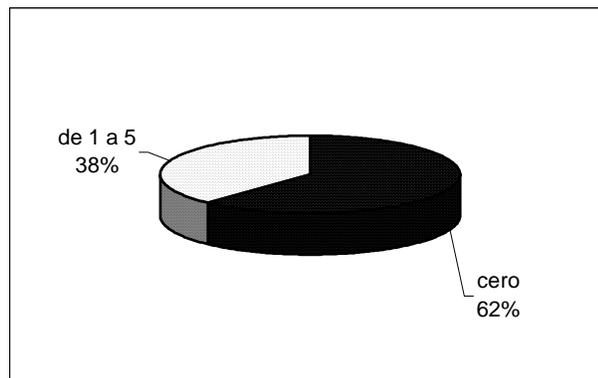
Pregunta No. 14

¿Cuál es el promedio de reclamos en el mes?

Objetivo:

Conocer la cantidad de reclamos que los talleres tienen al mes.

Categoría	f	%
cero	13	62%
de 1 a 5	8	38%
Total	21	100%



Análisis

El 62% de propietarios de talleres, no tienen reclamos en el mes, únicamente el 38% tiene de 1 a 5 reclamos.



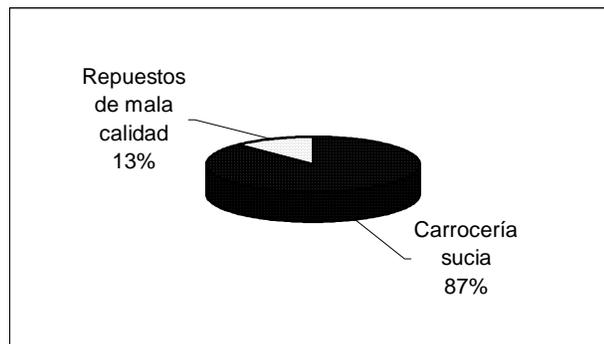
Pregunta No. 15

¿Cuáles son las principales causas de reclamos?

Objetivo:

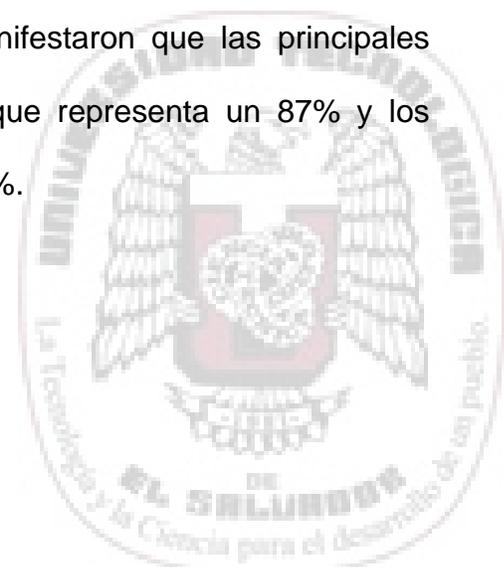
Saber cuales son las razones por las cuales se dan los reclamos.

Categoría	f	%
Carrocería sucia	7	87%
Repuestos de mala calidad	1	13%
Total	8	100%



Análisis:

De los 8 propietarios que tienen reclamos, manifestaron que las principales causas de reclamos son por carrocería sucia que representa un 87% y los repuestos de mala calidad, que representa un 13%.



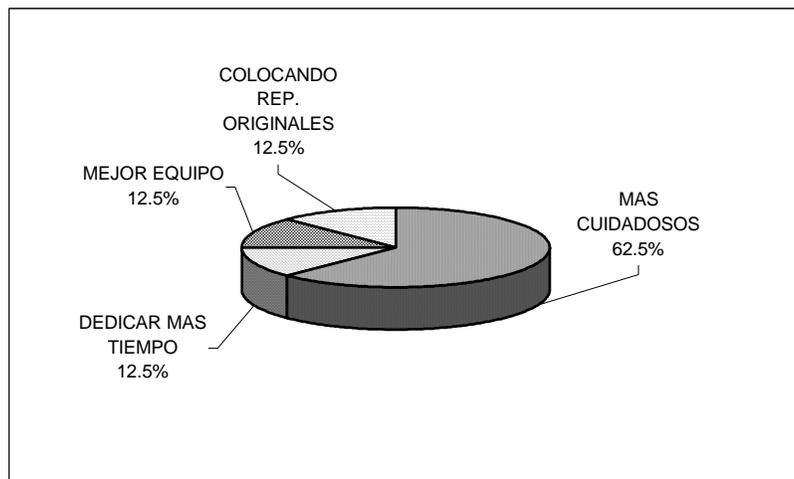
Pregunta No. 16

¿Cómo se pueden eliminar los reclamos?

Objetivo:

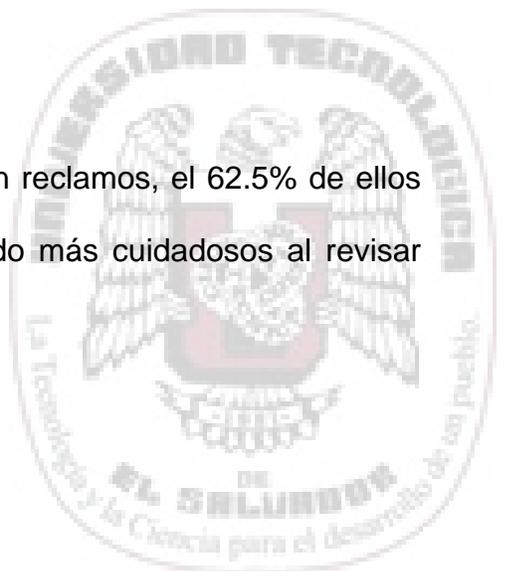
Conocer de que maneras se pueden eliminar los reclamos.

Categoría	f	%
Mas cuidadosos	5	62.5%
Dedicar mas tiempo	1	12.5%
Mejor equipo	1	12.5%
Colocando rep. Originales	1	12.5%
Total	8	100%



Análisis:

De los 8 propietarios que manifestaron que tenían reclamos, el 62.5% de ellos contestaron que éstos se pueden disminuir siendo más cuidadosos al revisar los vehículos.



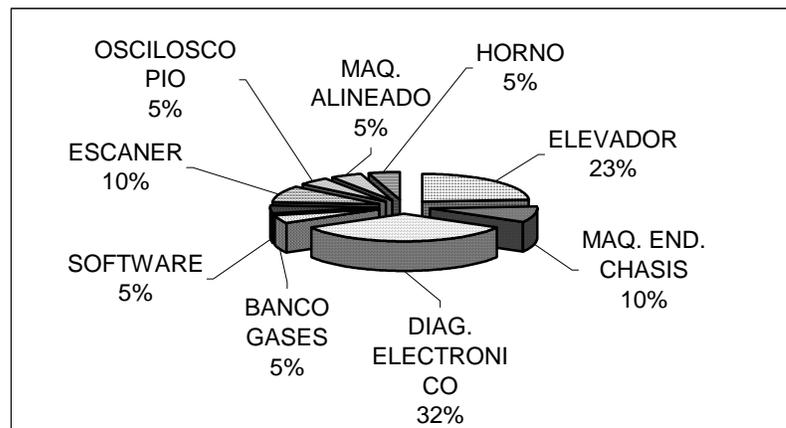
Pregunta 17

¿Si tuviera los recursos económicos, qué equipo adquiriría para mejorar o ampliar el servicio que brinda el taller?

Objetivo:

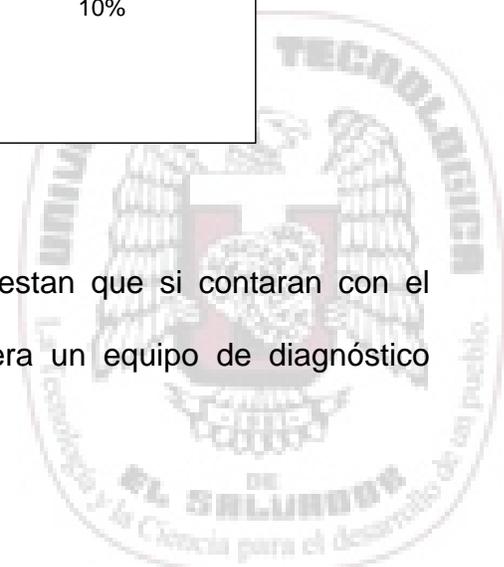
Conocer los equipos que se necesitan para mejorar el taller.

Categoría	f	%
Elevadores	5	23%
Maq. End. Chasis	2	10%
Diag. Electrónico	7	32%
Banco gases	1	5%
Software	1	5%
Escaner	2	10%
Osciloscopio	1	5%
Maq. Alineadora	1	5%
Horno	1	5%
Total	21	100%



Análisis:

El 32% de los propietarios encuestados, manifiestan que si contaran con el recurso económico, lo que ellos adquirirían fuera un equipo de diagnóstico electrónico, el 23% compraría elevadores.



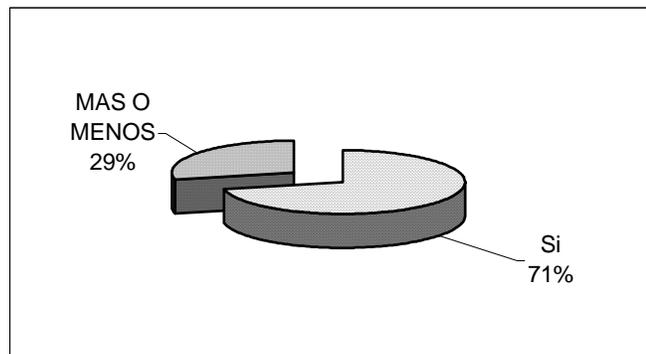
Pregunta No. 18

De acuerdo a su criterio, ¿considera usted que el taller es rentable?

Objetivo:

Conocer según lo que manifiestan los propietarios, si el taller es rentable.

Categoría	f	%
Sí	15	71%
Más o menos	6	29%
Total	21	100%



Análisis:

De los 21 propietarios encuestados, 15 manifestaron que el taller era rentable; mientras que el restante consideró que era más o menos rentable.



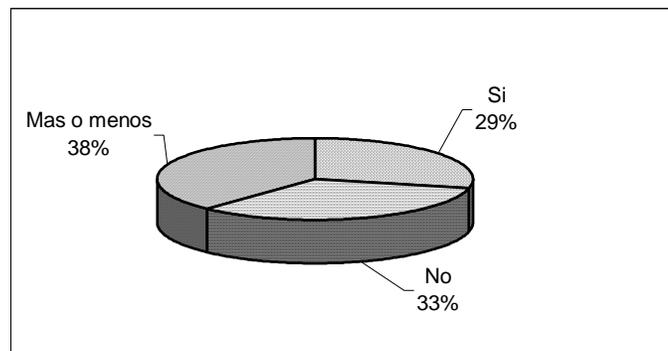
Pregunta No. 19

De acuerdo a su criterio, ¿considera usted que su taller es competitivo en el mercado?

Objetivo:

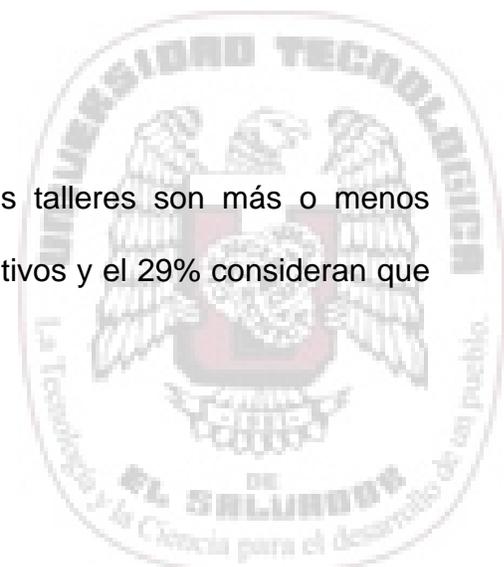
Conocer de a cuerdo a lo que piensan los propietarios, si los talleres son competitivos.

Categoría	f	%
Si	6	29%
No	7	33%
Mas o menos	8	38%
Total	21	100%



Análisis:

El 38% de los propietarios, consideran que sus talleres son más o menos competitivos, el 33% piensan que no son competitivos y el 29% consideran que sí son competitivos.



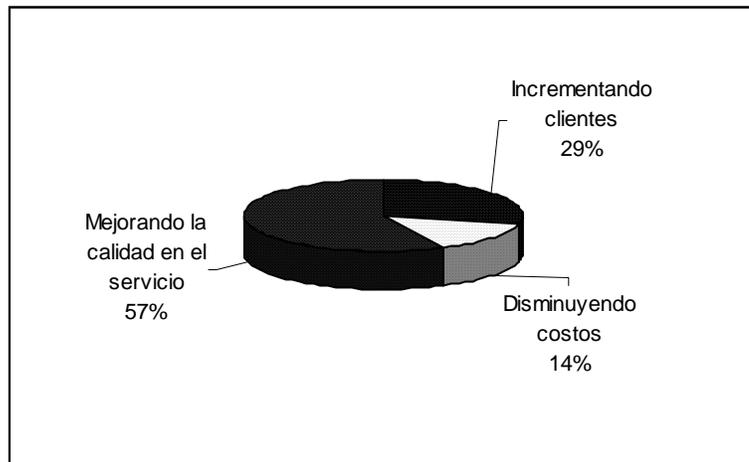
Pregunta No. 20

Si su respuesta anterior fue negativa, ¿cómo considera usted que pudiera ser competitivo?

Objetivo:

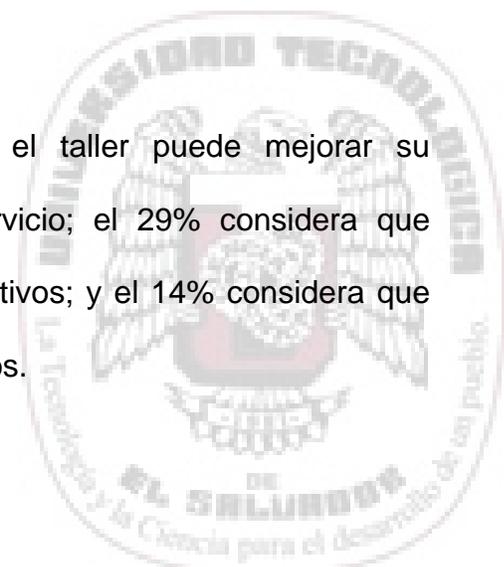
Conocer de que manera los talleres pueden ser competitivos.

Categorías	f	%
Incrementando clientes	2	29%
Disminuyendo costos	1	14%
Mejorando la calidad en el servicio	4	57%
Total	7	100%



Análisis:

El 57% de los propietarios, consideran que el taller puede mejorar su competitividad, mejorando la calidad en el servicio; el 29% considera que incrementando clientes se volverán más competitivos; y el 14% considera que disminuyendo costos se volverán más competitivos.



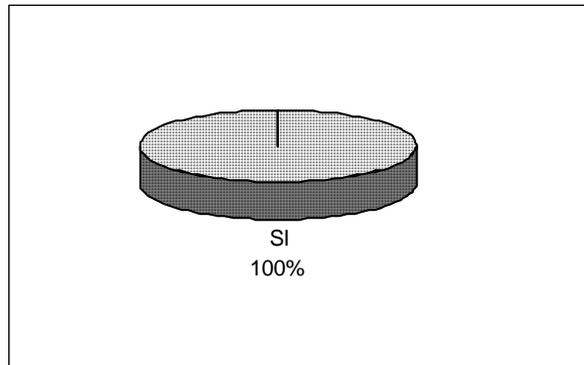
Pregunta No. 21

¿Está usted dispuesto a utilizar alguna herramienta financiera para mejorar la competitividad del taller?

Objetivo:

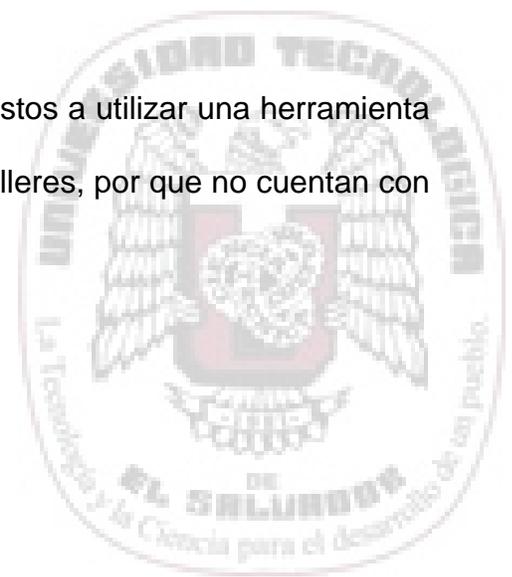
Conocer si los propietarios de talleres, están dispuestos a utilizar alguna herramienta financiera, para mejorar la competitividad de los talleres.

Categoría	f	%
Si	21	100%
Total	21	100%



Análisis:

Todos los propietarios encuestados, están dispuestos a utilizar una herramienta financiera para mejorar la competitividad en los talleres, por que no cuentan con el dinero para adquirir equipos al contado.



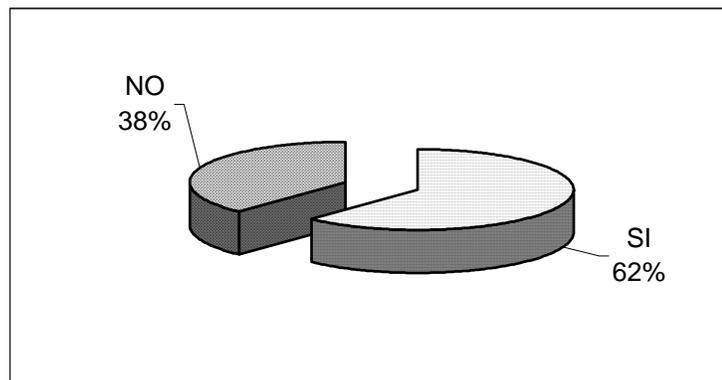
Pregunta No. 22

¿Ha escuchado sobre el Arrendamiento Financiero (leasing)?

Objetivo:

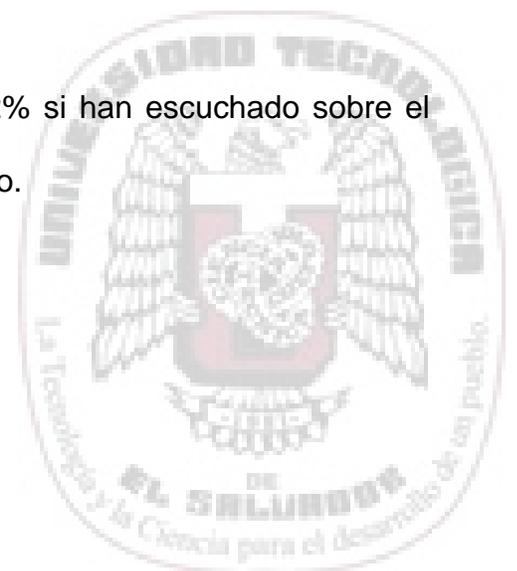
Saber si los propietarios de los talleres, han escuchado sobre el arrendamiento financiero.

Categoría	f	%
Si	13	62%
No	8	38%
Total	21	100%



Análisis:

De los 21 propietarios de talleres en estudio, 62% si han escuchado sobre el arrendamiento financiero y 38% no han escuchado.



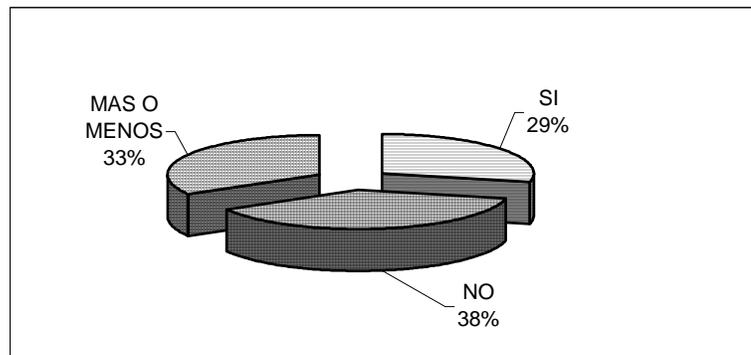
Pregunta No. 23

¿Sabe como funciona el arrendamiento financiero (leasing)?

Objetivo:

Conocer si los propietarios de los talleres, saben como funciona el arrendamiento financiero.

Categoría	f	%
Si	6	29%
No	8	38%
Mas o menos	7	33%
Total	21	100%



Análisis:

El 38% de los propietarios encuestados no saben como funciona el arrendamiento financiero, el 33% sabe más o menos como funciona y el 29% sí sabe como funciona.



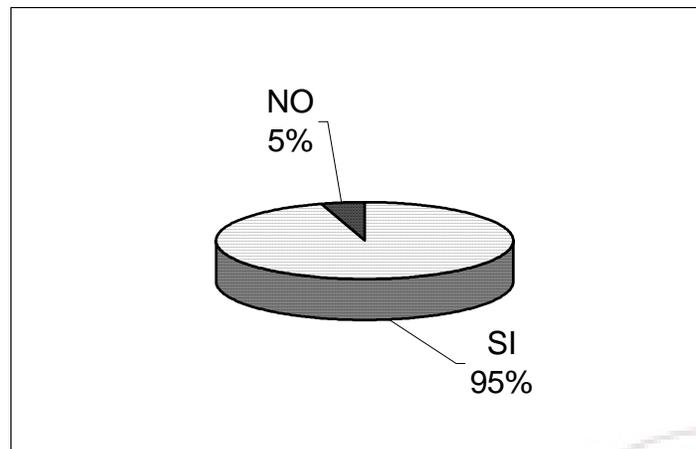
Pregunta No. 24

¿Considera usted que el arrendamiento financiero o (leasing) podría beneficiarlo?

Objetivo:

Conocer si los propietarios consideran que el arrendamiento financiero los puede beneficiar.

Categoría	f	%
Si	20	95%
No	1	5%
Total	21	100%



Análisis:

El 95% de los propietarios de talleres en estudio, consideran que el arrendamiento financiero si los puede beneficiar.



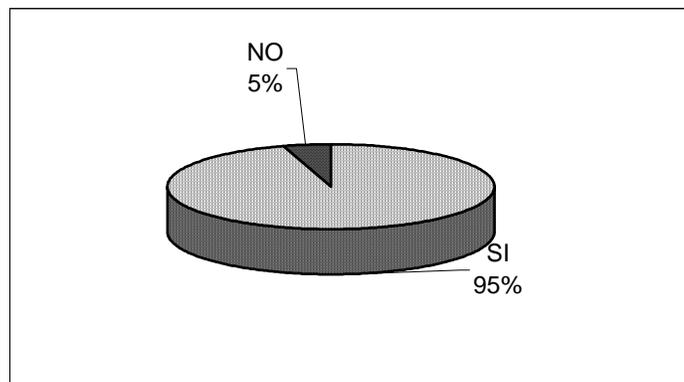
Pregunta No. 25

¿Estaría dispuesto a implementar un modelo de arrendamiento financiero o (leasing)?

Objetivo:

Conocer si los propietarios de talleres están dispuestos a implementar un modelo de arrendamiento financiero.

Categoría	f	%
Si	20	95%
No	1	5%
Total	21	100%



Análisis:

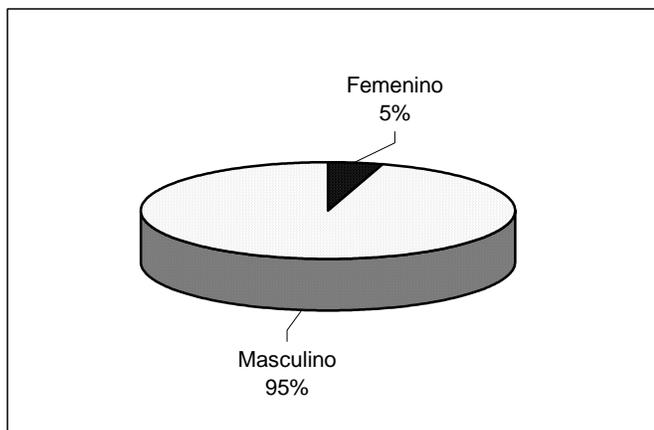
De los propietarios de talleres, el 95% de ellos están dispuestos a implementar el arrendamiento financiero (leasing), porque es una forma de financiar el equipo que ellos necesitan.



- **Resultados de la Encuesta a Responsables del Área de Mecánica General**

Sexo

Categoría	f	%
Femenino	1	5%
Masculino	20	95%
Total	21	100%



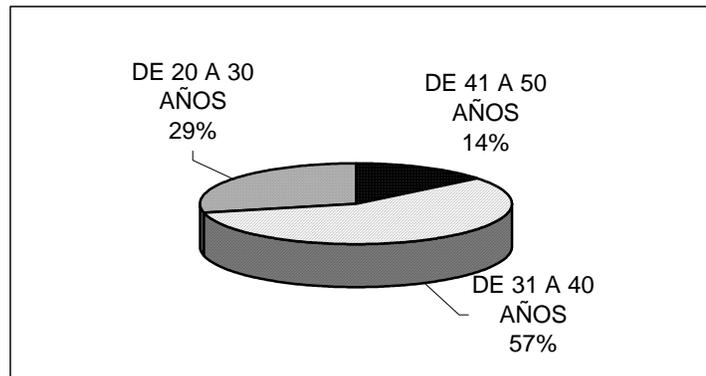
Análisis:

De los responsables del área de mecánica general encuestados, el 95 % son hombres.



Edad:

Categoría	f	%
De 41 a 50 años	3	14%
De 31 a 40 años	12	57%
De 20 a 30 años	6	29%
Total	21	100%



Análisis:

Del total de los responsables de ésta área, el 57% oscila entre las edades de 31 a 40 años y el 29% oscila entre los 20 y 30 años de edad, mientras que sólo el 14% se encuentra entre las edades de 41 a 50 años.



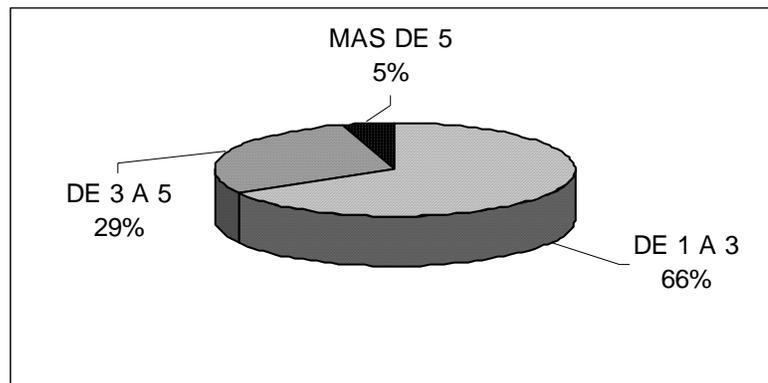
Pregunta No. 1:

¿Cuántas personas están asignadas a su área?

Objetivo:

Saber con cuánto personal cuentan en ésta área.

Categoría	f	%
De 1 a 3	14	66%
De 3 a 5	6	29%
Mas de 5	1	5%
Total	21	100%



Análisis:

El 66% de los talleres tiene de 1 a 3 personas en el área de mecánica general y el 29% tiene de 3 a 5 personas.



Pregunta No. 2:

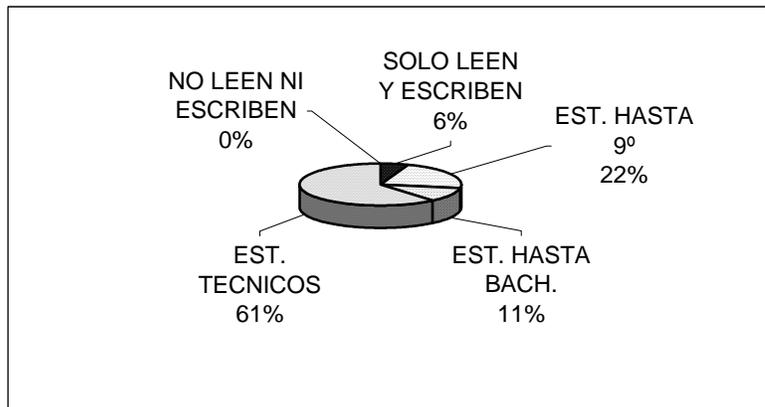
Del personal asignado a su área

- a) ¿Cuántos no saben leer ni escribir?
- b) ¿Cuántos sólo saben leer y escribir?
- c) ¿Cuántos han cursado hasta 9º grado?
- d) ¿Cuántos han estudiado bachillerato?
- e) ¿Cuántos han estudiado algún técnico?

Objetivo:

Conocer el nivel de preparación académica del personal que labora en el área de mecánica general.

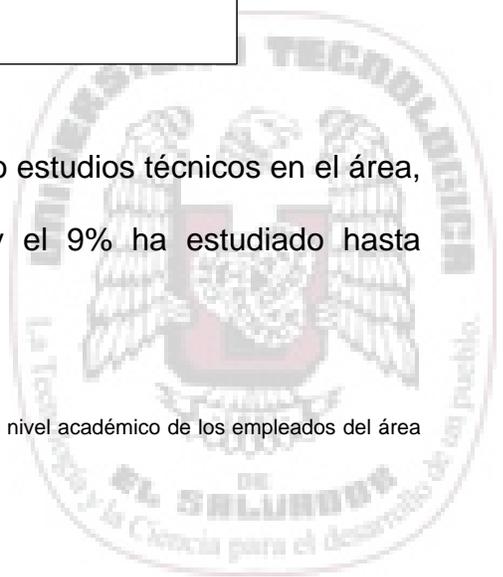
Categoría	f	%
No leen ni escriben	0	0%
Solo leen y escriben	3	6%
Estudios hasta 9º	12	22%
Estudios hasta bachillerato	6	11%
Est. Técnicos	33	61%
Totales	54	100%



Análisis:

Del personal asignado al área, el 61% ha realizado estudios técnicos en el área, el 11% ha realizado estudios de bachillerato y el 9% ha estudiado hasta noveno grado²².

²² El total de la muestra varía ya que la pregunta va orientada a conocer el nivel académico de los empleados del área de mecánica general.



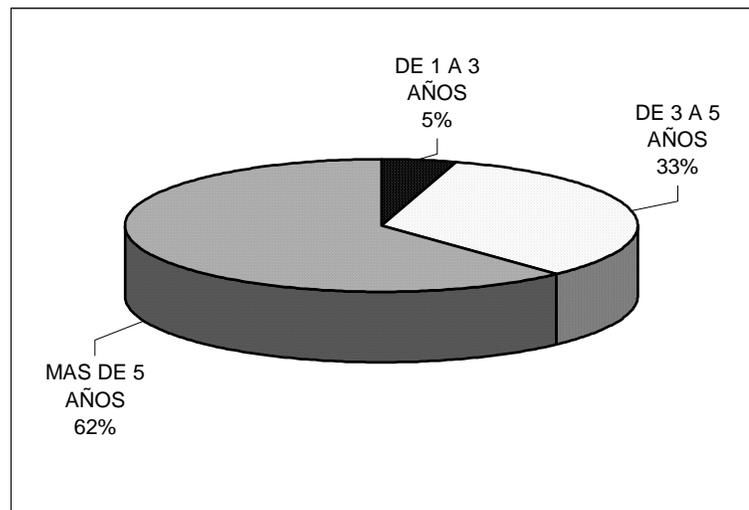
Pregunta No. 3:

¿Cuántos años de experiencia tiene el personal asignado a su área?

Objetivo:

Saber cuántos años de experiencia tiene el personal asignado a ésta área.

Categoría	f	%
De 1 a 3 años	1	5%
De 3 a 5 años	7	33%
Mas de 5 años	13	62%
Totales	21	100%



Análisis:

El 62% del personal asignado al área, posee más de 5 años de experiencia y el 33% posee de 3 a 5 años de experiencia.



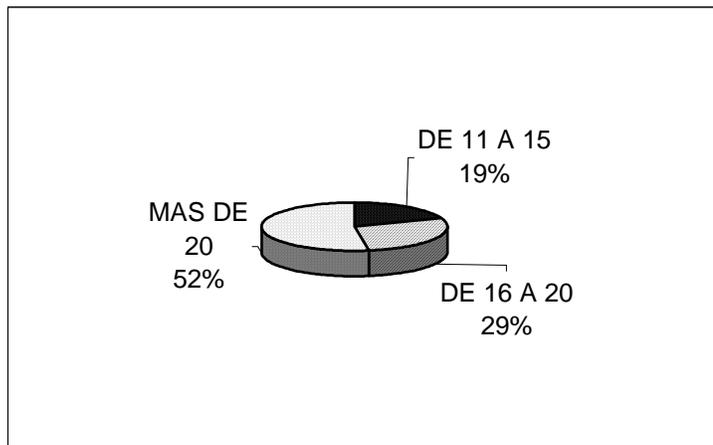
Pregunta No. 4:

¿Cuál es el promedio de vehículos reparados en el mes?

Objetivo:

Saber qué cantidad de vehículos son reparados en el área de mecánica general.

Categoría	f	%
De 11 a 15	4	19%
De 16 a 20	6	29%
Mas de 20	11	52%
Totales	21	100%



Análisis:

Del total de talleres, el 52% atiende más de 20 vehículos en el mes; el 29% atiende entre 16 y 20 vehículos y el 19% atiende entre 11 y 15 vehículos.



Pregunta No. 5:

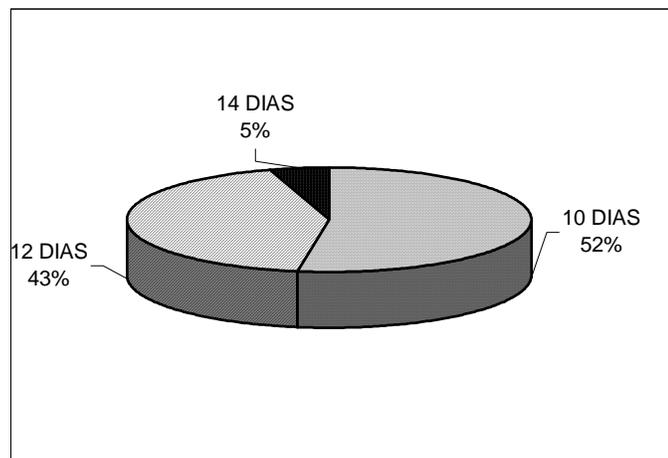
¿Cuánto tiempo, en promedio, se tardan para hacer una reparación mayor?:

Objetivo:

Conocer en cuánto tiempo realizan un reparación mayor.

Ajuste completo de motor

Categoría	f	%
10 días	11	52%
12 días	9	43%
14 días	1	5%
Totales	21	100%



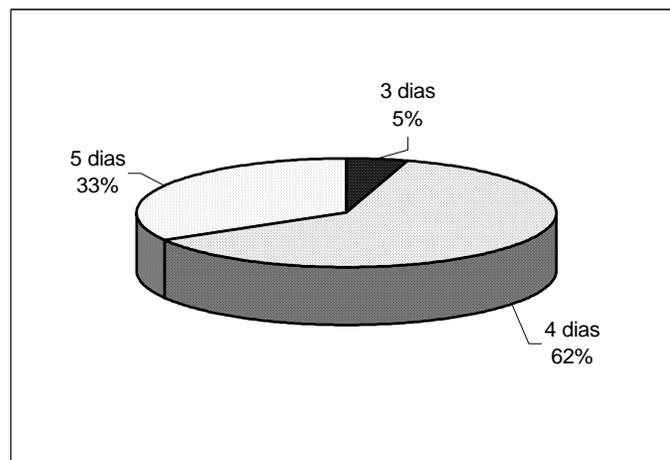
Análisis:

El 52% de los talleres realizan el ajuste completo de motor en 10 días y un 43% lo realiza en 12 días.



Reparación de Caja de Velocidades

Categoría	f	%
3 días	1	5%
4 días	13	62%
5 días	7	33%
Totales	21	100%



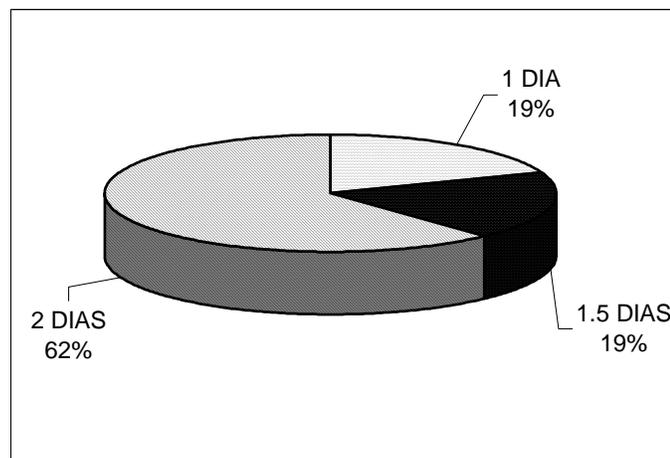
Análisis:

El 62% de los talleres se llevan cuatro días para reparar una caja de velocidades y el 33% lo hace en cinco días.



Reparación de clutch

Categoría	f	%
1 Día	4	19%
1.5 Días	4	19%
2 Días	13	62%
Totales	21	100%



Análisis:

El 62% de los talleres se llevan dos días en reparar un clutch por completo, un 19% lo hace en un día y otro 19% lo hace en un día y medio.



Pregunta No. 6:

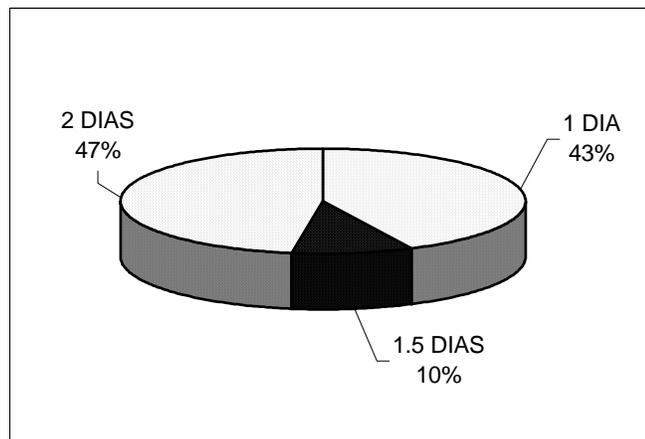
¿Cuál es el tiempo promedio para una reparación menor?

Objetivo:

Conocer el tiempo que se llevan en realizar una reparación menor.

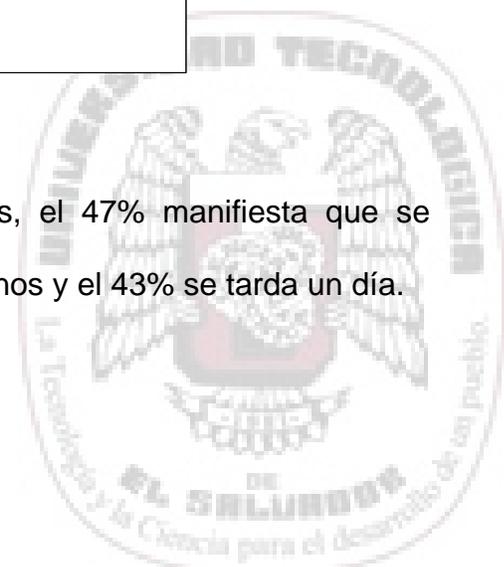
Reparación completa de frenos

Categoría	f	%
1 día	9	43%
1.5 días	2	10%
2 días	10	47%
Totales	21	100%



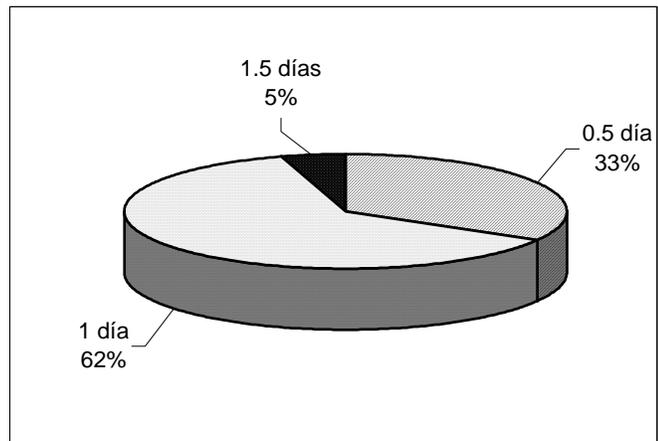
Análisis:

Del total de responsables de área encuestados, el 47% manifiesta que se tardan dos días en reparar completamente los frenos y el 43% se tarda un día.



Afinado menor

Categoría	f	%
0.5 día	7	33%
1 día	13	62%
1.5 días	1	5%
Totales	21	100%



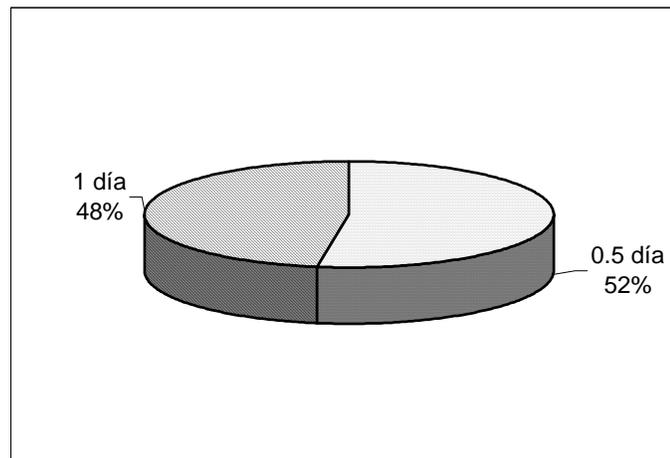
Análisis:

El 62% de los talleres, se tardan un día en realizar un afinado menor, mientras que el 33% se tardan medio día.



Cambio de amortiguadores

Categoría	f	%
0.5 día	11	52%
1 día	10	48%
Totales	21	100%



Análisis:

El 52% de los talleres se tardan medio día en cambiar los amortiguadores, mientras que el 48% se tardan un día.



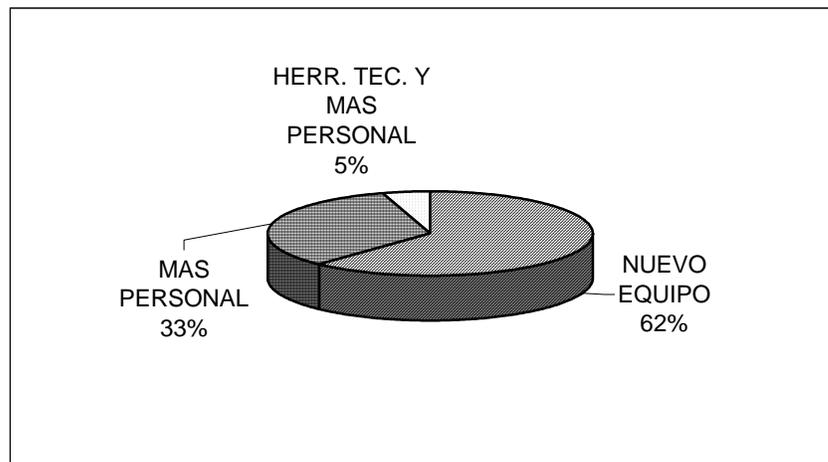
Pregunta No. 7:

¿Cómo se podrían disminuir esos tiempos?

Objetivo:

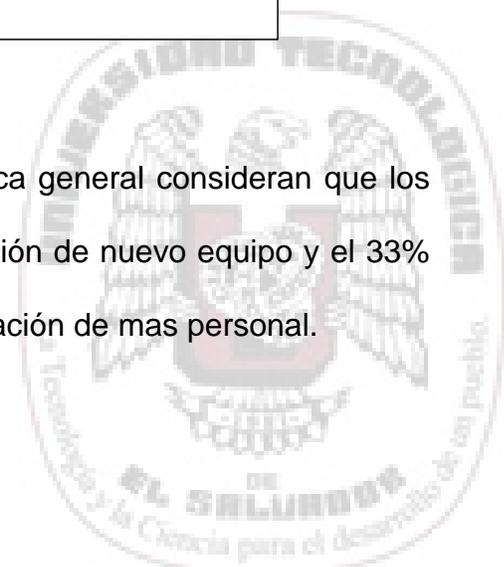
Conocer la opinión de los responsables de área sobre como disminuir los tiempos de reparación.

Categoría	f	%
Nuevo equipo	13	62%
Mas personal	7	33%
Herr. Tec. y más personal	1	5%
Totales	21	100%



Análisis:

El 62% de los responsables del área de mecánica general consideran que los tiempos se pueden mejorar a través de la obtención de nuevo equipo y el 33% considera que se pueden disminuir con la contratación de mas personal.



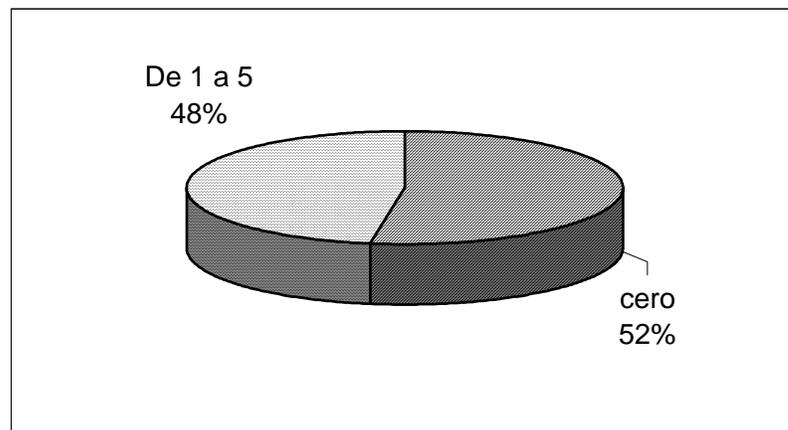
Pregunta No. 8:

¿Cuál es el promedio de reclamos en el mes?

Objetivo:

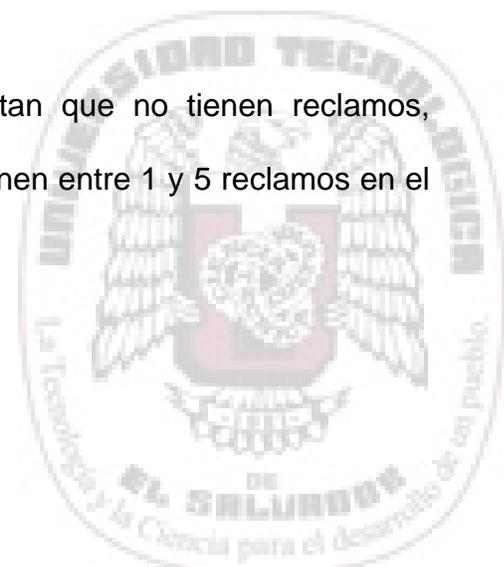
Conocer la cantidad promedio de reclamos en un mes.

Categoría	f	%
Cero	11	52%
De 1 a 5	10	48%
Totales	21	100%



Análisis:

El 52% de los responsables de área manifiestan que no tienen reclamos, mientras que el 48% de ellos, manifiestan que tienen entre 1 y 5 reclamos en el mes.



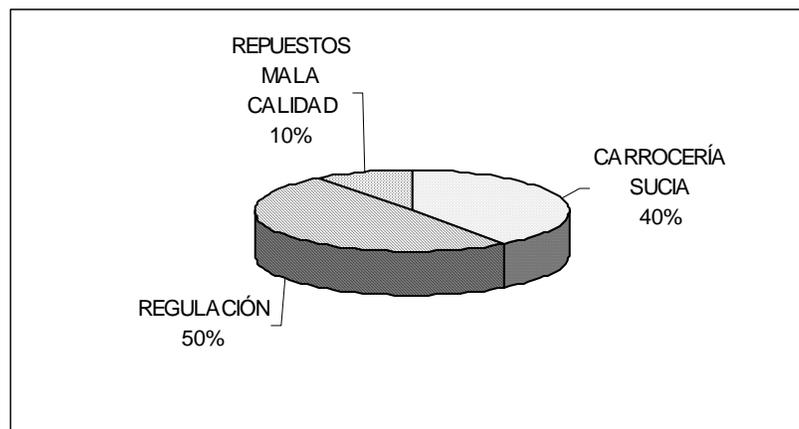
Pregunta No. 9:

¿Cuáles son las principales causa de reclamo?

Objetivo:

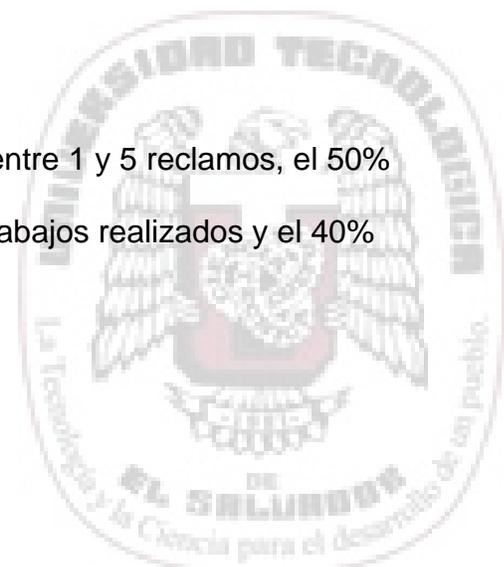
Conocer cuales son la principales causas de reclamo.

Categoría	f	%
Carrocería sucia	4	40%
Regulación	5	50%
Repuestos de mala calidad	1	10%
Totales	10	100%



Análisis:

De los diez talleres que manifestaron que tenían entre 1 y 5 reclamos, el 50% dice que los reclamos son por regulación de los trabajos realizados y el 40% dice que los reclamos son por carrocería sucia.



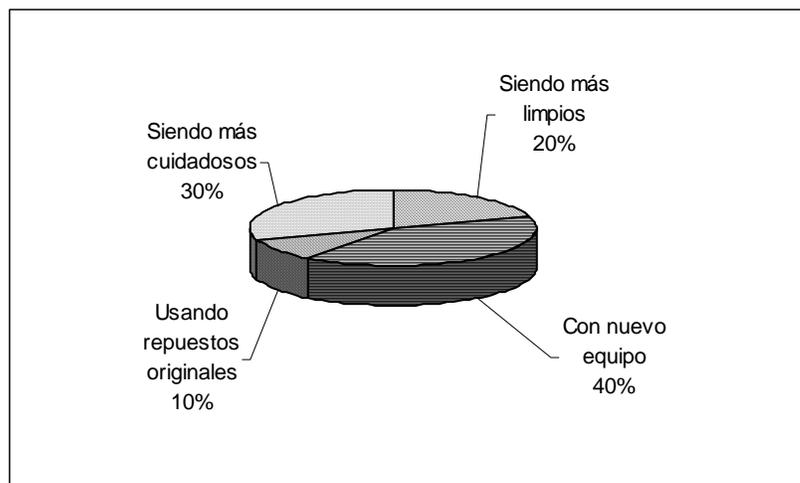
Pregunta No. 10:

¿Cómo se pueden eliminar los reclamos?

Objetivo:

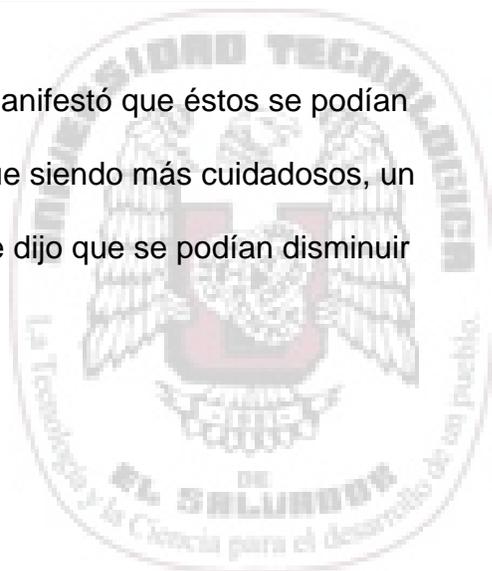
Conocer la opinión de los responsables del área sobre cómo disminuir los reclamos.

Categoría	f	%
Siendo más limpios	2	20%
Con nuevo equipo	4	40%
Usando repuestos originales	1	10%
Siendo más cuidadosos	3	30%
Totales	10	100%



Análisis:

De los diez talleres que tienen reclamos, el 40% manifestó que éstos se podían reducir al contar con equipo nuevo, un 30% dijo que siendo más cuidadosos, un 20% dijo que siendo más limpios y el 10% restante dijo que se podían disminuir utilizando repuestos originales.



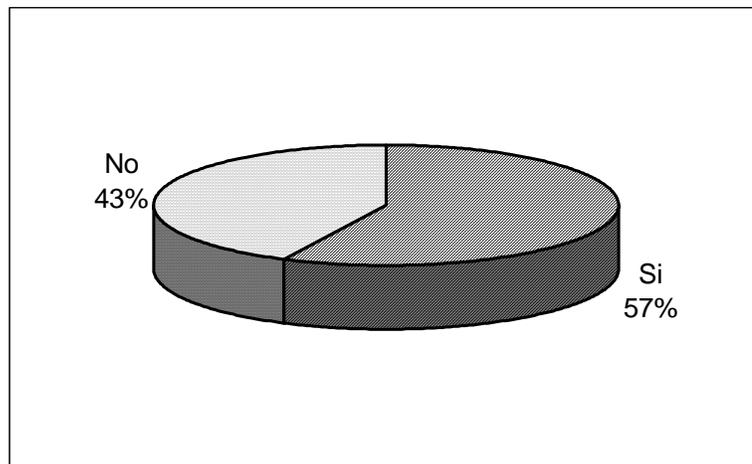
Pregunta No. 11:

Utilizando el equipo y herramientas que tiene el taller actualmente, ¿Podría diagnosticar la falla de un vehículo fuel injection?

Objetivo:

Determinar si el taller cuenta con el equipo adecuado para realizar un diagnóstico electrónico.

Categoría	f	%
Si	12	57%
No	9	43%
Totales	21	100%



Análisis:

El 57% de los talleres si están en la capacidad realizar un diagnóstico electrónico y el 43% no tiene esa capacidad.



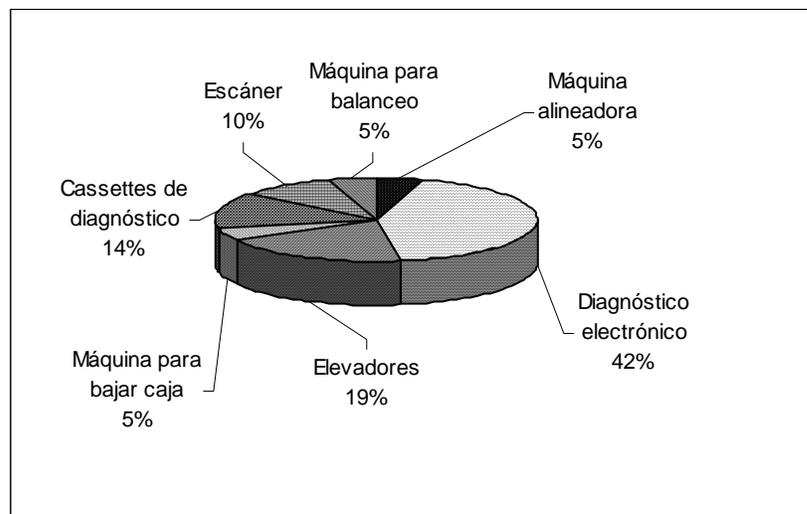
Pregunta No. 12:

¿Si tuviera los recursos económicos, qué equipo adquiriría para mejorar o ampliar el servicio que brinda el taller?

Objetivo:

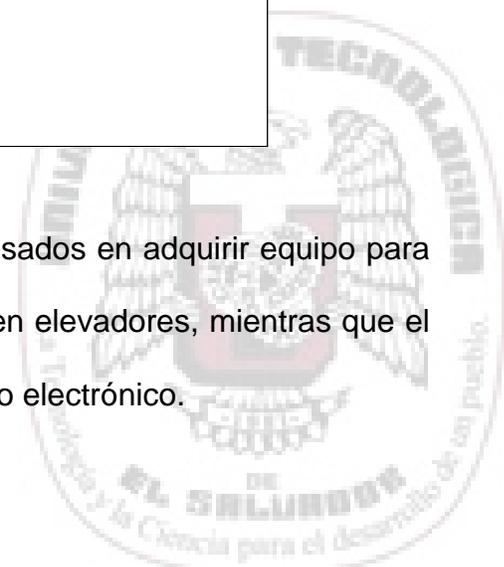
Conocer las necesidades de equipamiento que tienen los talleres.

Categoría	f	%
Máquina alineadora	1	5%
Diagnóstico electrónico	9	42%
Elevadores	4	19%
Máquina para bajar caja	1	5%
Cassettes de diagnóstico	3	14%
Escáner	2	10%
Máquina para balanceo	1	5%
Totales	21	100%



Análisis:

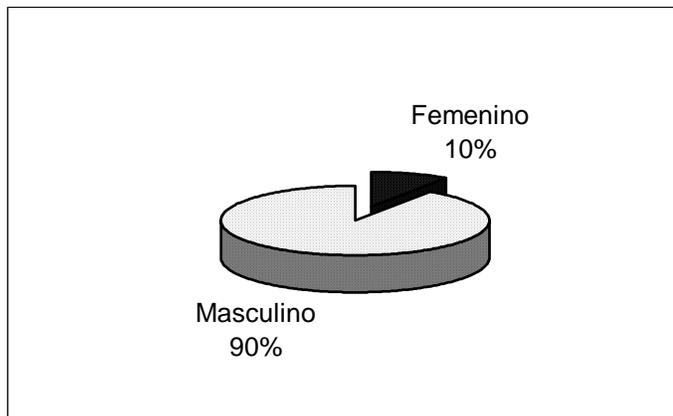
El 42% de los responsables del área están interesados en adquirir equipo para diagnóstico electrónico; un 19% está interesado en elevadores, mientras que el 14% desea actualizar los cassettes del diagnóstico electrónico.



- **Resultados de la Encuesta a Responsables del Área de Enderezado y Pintura**

Sexo:

Categoría	f	%
Femenino	2	10%
Masculino	19	90%
Totales	21	100%



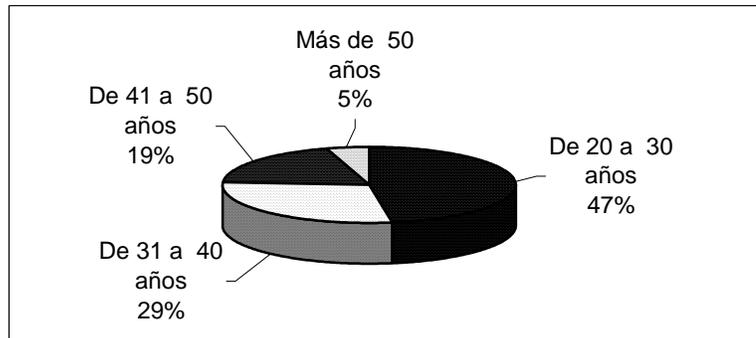
Análisis:

El 90% de los responsables del Área de Enderezado y Pintura es personal masculino siendo mujeres únicamente un 10%.



Edad:

Categoría	f	%
De 20 A 30 Años	10	47%
De 31 A 40 Años	6	29%
De 41 A 50 Años	4	19%
Mas De 50 Años	1	5%
Totales	21	100%



Análisis:

El 47% del total de la población encuestada se encuentra en edades que oscilan entre los 20 y 30 años y un 29% entre los 31 y 40 años.



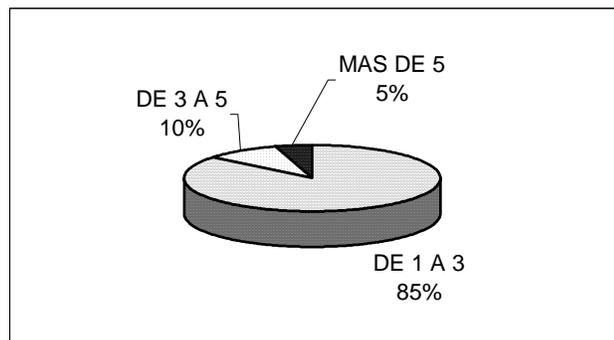
Pregunta No.1

¿Cuántas personas están asignadas a su área?

Objetivo:

Conocer el número de personas asignadas al Área de Enderezado y Pintura.

Categoría	f	%
De 1 a 3	18	86%
De 3 a 5	2	10%
Mas de 5	1	5%
Totales	21	100%



Análisis:

El 85% de talleres encuestados tienen asignadas de 1 a 3 personas en el área, un 10% tiene de 3 a 5 personas y un 5% cuenta con más de 5 personas en el área.



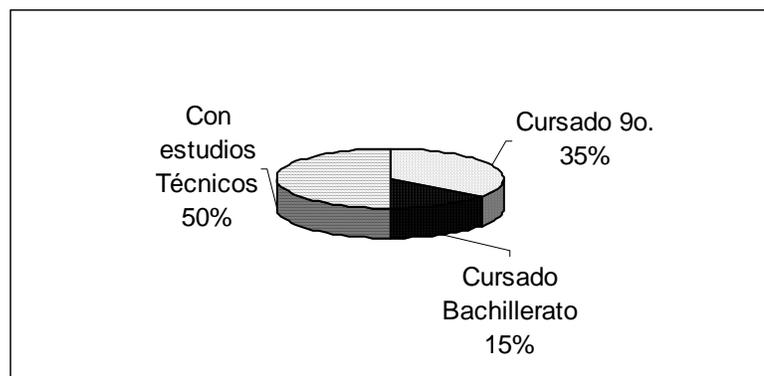
Pregunta No. 2

Nivel académico del personal asignado al área

Objetivo:

Conocer el grado académico con que cuenta el personal del Área de Enderezado y Pintura.

Categoría	f	%
9o. Grado	14	35%
Bachillerato	6	15%
Técnico	20	50%
Totales	40	100%



Análisis:

El 50% de los responsables del Área de Enderezado y Pintura de los 21 talleres encuestados han realizado estudios técnicos y un 35% han cursado hasta 9º grado²³.



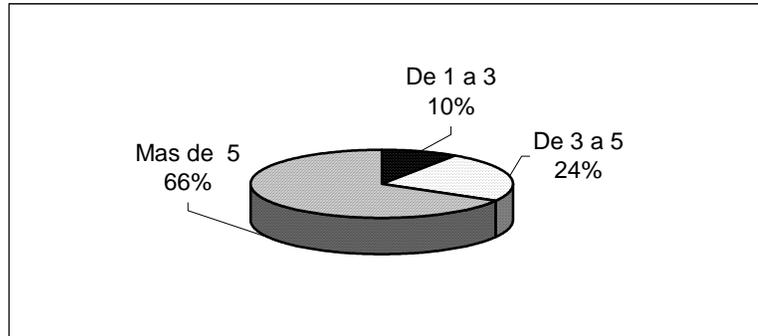
Pregunta No.3

¿Cuántos años de experiencia tiene el personal asignado a su área?

Objetivo

Conocer el tiempo de experiencia del personal responsable del Area de Enderezado y Pintura.

Categoría	f	%
De 1 a 3 años	2	10%
De 3 a 5 años	5	24%
Mas de 5 años	14	66%
Totales	21	100%



Análisis:

Un 66% del personal cuenta con más de 5 años de experiencia en el área y un 24% tiene de 3 a 5 años.

²³ El total de la muestra varía ya que la pregunta va orientada a conocer el nivel académico de los empleados del área de mecánica general.



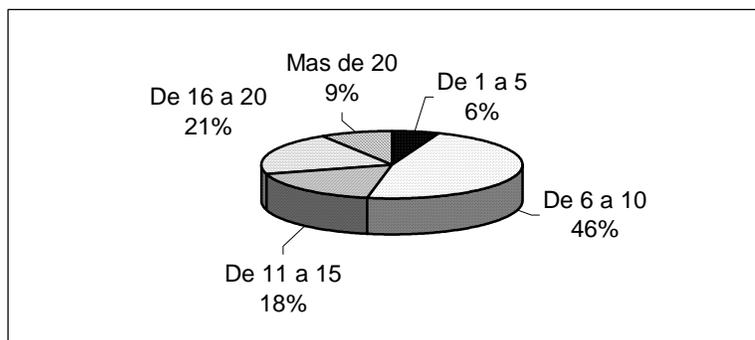
Pregunta No.4

¿Cuál es el promedio de vehículos reparados en el mes?

Objetivo:

Conocer el promedio de vehículos que se reparan durante el mes.

Categoría	f	%
De 1 a 5	2	6%
De 6 a 10	16	46%
De 11 a 15	6	18%
De 16 a 20	7	21%
Mas de 20	3	9%
Totales	34	100%



Análisis:

El mayor porcentaje obtenido es del 46% que indica que un promedio de 6 a 10 vehículos son reparados durante el mes, el 21% repara de 16 a 20 vehículos y el 18% repara de 11 a 15 vehículos.



Pregunta No.5

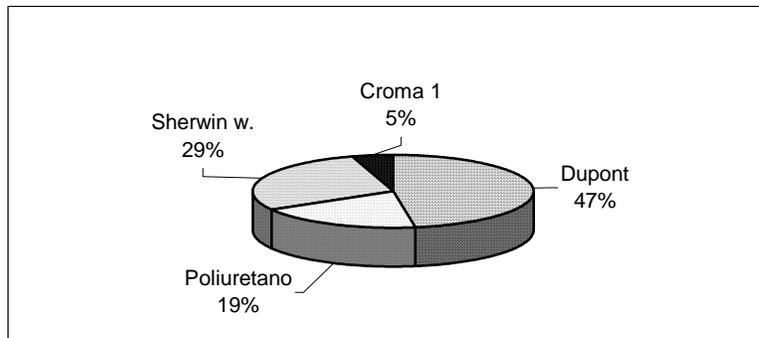
Si se desea pintar por completo un vehículo tipo sedan, utilizando el equipo y herramientas que tiene el taller actualmente. ¿Qué tipo de pintura utilizaría?
 ¿Cuánto tiempo se tardaría? y ¿Cuántas personas asignaría al trabajo?

Objetivo:

Conocer el tipo de pintura que utilizaría, el tiempo que se tardaría y el número de personas que asignaría para pintar por completo un vehículo tipo sedan.

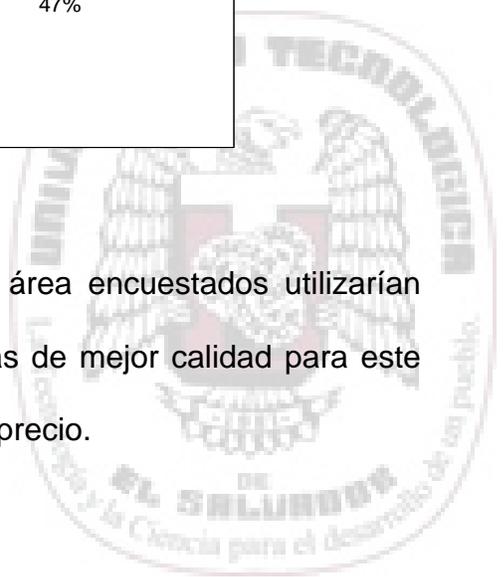
Tipo de pintura:

Categoría	f	%
Dupont	10	47%
Poliuretano	4	19%
Sherwin W.	6	29%
Croma 1	1	5%
Totales	21	100%



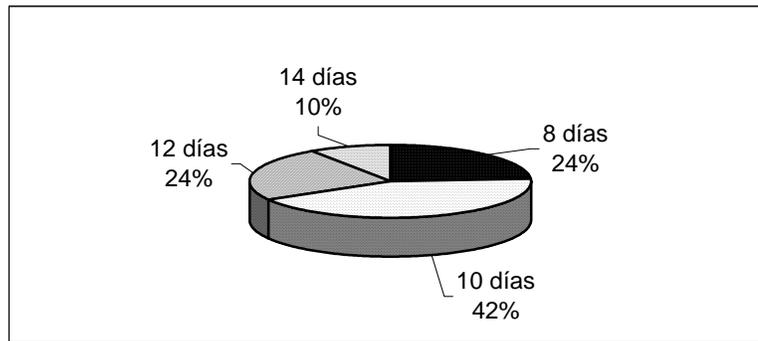
Análisis:

Un 47% del total de los Responsables de esta área encuestados utilizarían pintura marca Dupont por ser una de las pinturas de mejor calidad para este tipo de trabajo y además se encuentra a un buen precio.



¿En cuánto tiempo realizaría el trabajo?

Categoría	f	%
8 días	5	24%
10 días	9	42%
12 días	5	24%
14 días	2	10%
Totales	21	100%



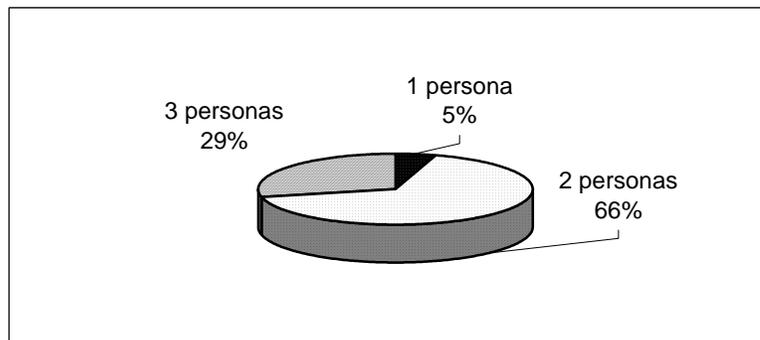
Análisis:

El 42% de las veintiún personas entrevistadas dicen que se tardarían un promedio de 10 días en pintar completamente un vehículo sedan. El 24% se tardarían 12 días, otro 24% se tardaría 8 días y el 10% se tardaría 14 días.



¿Cuántas personas asignaría al trabajo?

Categoría	f	%
1 persona	1	5%
2 personas	14	66%
3 personas	6	29%
Totales	21	100%



Análisis:

Un 66% de los 21 Responsables encuestados utilizarían 2 personas para realizar dicho trabajo y un 29% utilizaría 3 personas.



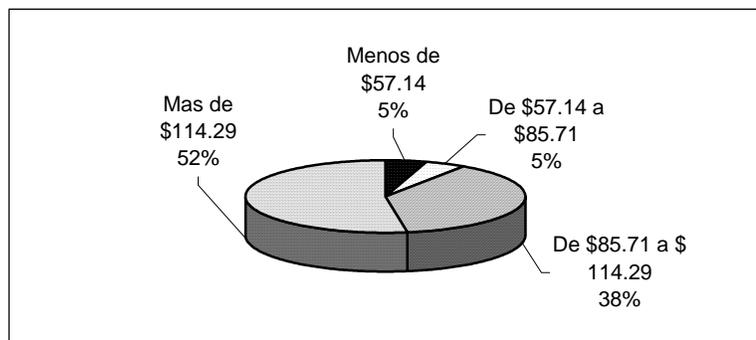
Pregunta No.6

¿Cuánto gasta en promedio de mano de obra calificada al pintar el vehículo antes mencionado?

Objetivo:

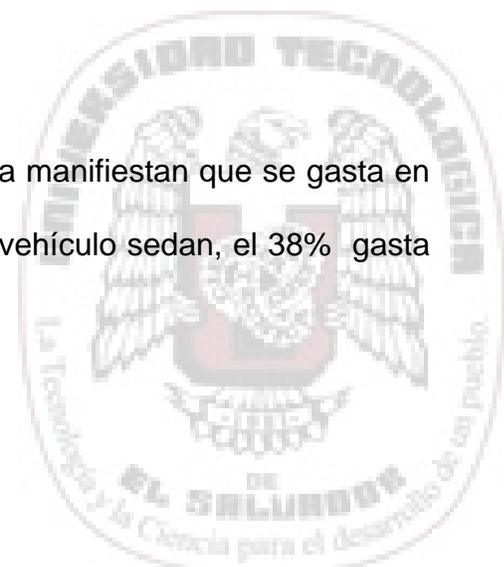
Conocer cuánto en promedio se gasta en mano de obra al pintar un vehículo sedan.

Categoría	f	%
Menos de \$57.14	1	5%
De \$57.14 a \$85.71	1	5%
De \$85.71 a \$ 114.29	8	38%
Mas de \$114.29	11	52%
Totales	21	100%



Análisis:

Un 52% de los veintiún responsables de esta área manifiestan que se gasta en promedio \$ 114.29 en mano de obra al pintar un vehículo sedan, el 38% gasta entre \$85.71 y \$114.29 en mano de obra.



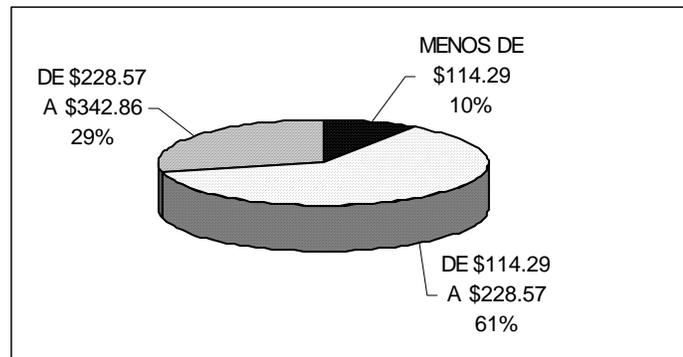
Pregunta No.7

¿Cuánto gasta en promedio de materiales para pintar el vehículo antes mencionado?

Objetivo:

Conocer el promedio del gasto de materiales que utiliza para pintar el vehículo con las características anteriores.

Categoría	f	%
Menos De \$114.29	2	10%
De \$114.29 A \$228.57	13	61%
De \$228.57 A \$342.86	6	29%
Totales	21	100%



Análisis:

El 61% de los entrevistados gastan en promedio entre \$114.29 y \$228.57 en materiales para pintar un vehículo tipo sedan y el 29% gasta de \$228.57 a \$342.86.



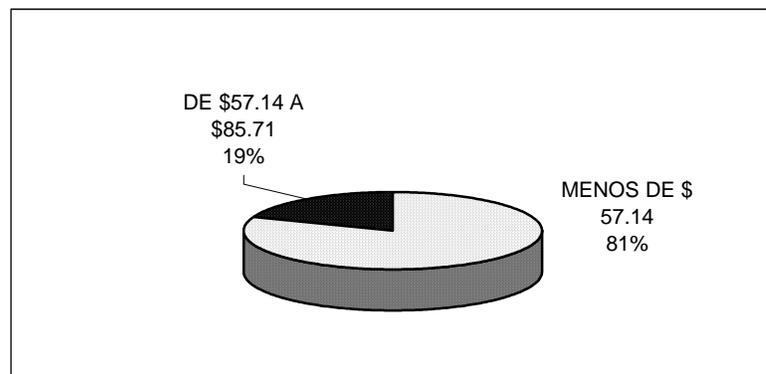
Pregunta No. 8

¿Cuánto gasta en promedio por el uso del equipo necesario para pintar el vehículo antes mencionado?

Objetivo:

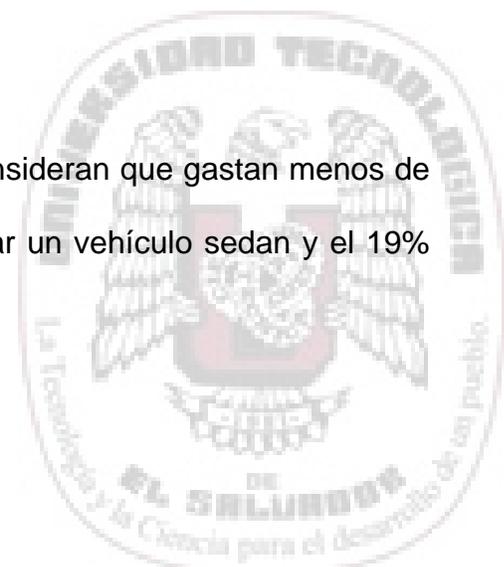
Conocer el promedio de gasto en el uso del equipo que utilizan para pintar un vehículo tipo sedan.

Categoría	f	%
Menos de \$ 57.14	17	81%
De \$57.14 a \$85.71	4	19%
Totales	21	100%



Análisis:

El 81% de las veintiún personas encuestadas consideran que gastan menos de \$57.14 en el uso del equipo necesario para pintar un vehículo sedan y el 19% gasta de \$57.14 a \$ 85.71 en uso de equipo.



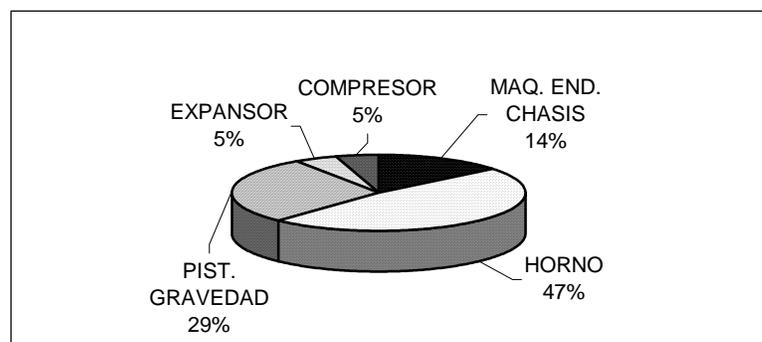
Pregunta No.9

¿Si tuviera los recursos económicos, qué equipo adquiriría para mejorar o ampliar el servicio que brinda el taller?

Objetivo:

Conocer el tipo de equipo que consideran necesario para mejorar ó ampliar los servicios que brindan en su taller.

Categoría	f	%
Maq. End. Chasis	3	14%
Horno	10	47%
Pist. Gravedad	6	29%
Expansor	1	5%
Compresor	1	5%
Totales	21	100%



Análisis:

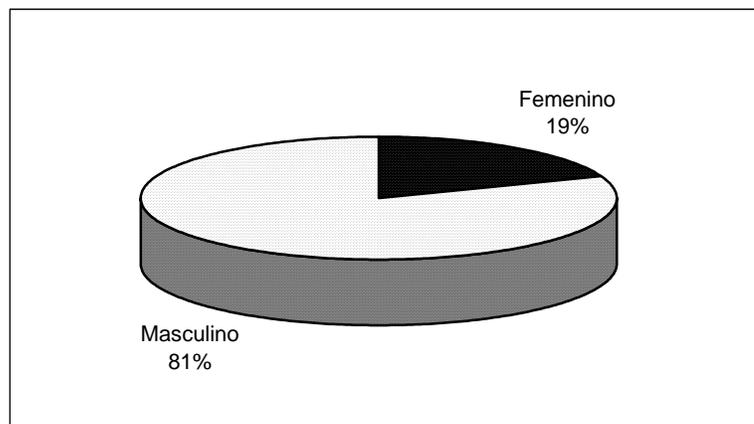
Un 47% de los entrevistados consideran que comprarían un horno para pintado y un 29% adquirirían pistolas de gravedad.



- **Resultados de la Encuesta a Responsables del Área de Finanzas**

Sexo

Categoría	f	%
Femenino	4	19.0%
Masculino	17	81.0%
Total	21	100.0%



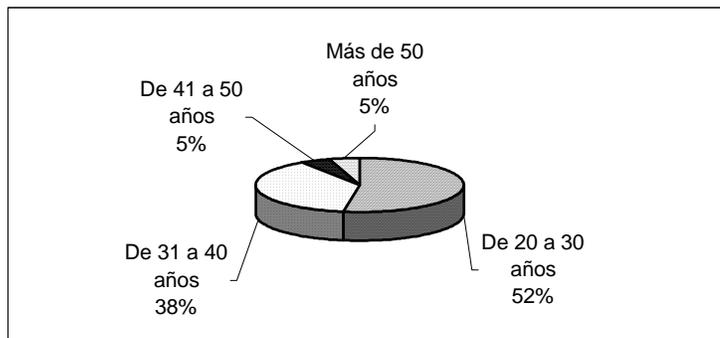
Análisis:

De los responsables del área de finanzas encuestados, el 81 % son hombres y el 19% son mujeres.



Edad:

Categoría	f	%
De 20 a 30 años	11	52%
De 31 a 40 años	8	38%
De 41 a 50 años	1	5%
Más de 50 años	1	5%
TOTAL	21	100%



Análisis:

Del total de los responsables de ésta área, el 52% oscila entre las edades de 20 a 30 años y el 38% oscila entre los 31 y 40 años de edad.



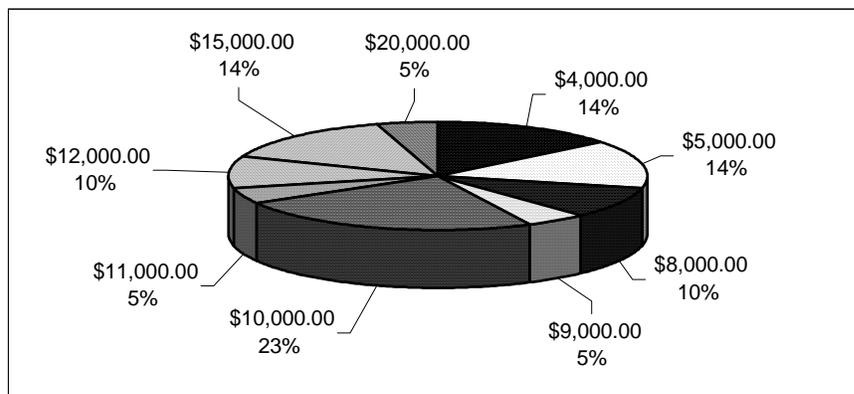
Pregunta No. 1:

¿Cuál es el promedio mensual de ingresos?

Objetivo:

Conocer el nivel de ingresos mensuales que tienen los talleres.

Categoría	f	%	
\$ 4,000.00	3	14%	66%
\$ 5,000.00	3	14%	
\$ 8,000.00	2	10%	
\$ 9,000.00	1	5%	
\$ 10,000.00	5	23%	34%
\$ 11,000.00	1	5%	
\$ 12,000.00	2	10%	
\$ 15,000.00	3	14%	
\$ 20,000.00	1	5%	
Total	21	100%	100%



Análisis:

El 66% de los talleres tiene un promedio mensual de ingresos que oscila entre \$4,000 y \$10,000; y el 34% restante tiene un promedio mensual de ingresos que oscila entre \$11,000 y \$20,000.



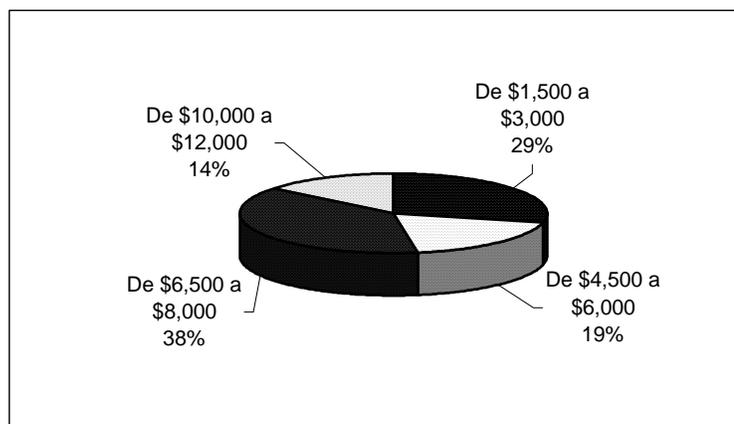
Pregunta No. 2:

¿Cuál es el promedio mensual de gastos?

Objetivo:

Conocer el promedio mensual de gastos de los talleres.

Categoría	f	%
De \$1,500 a \$3,000	6	29%
De \$4,500 a \$6,000	4	19%
De \$6,500 a \$8,000	8	38%
De \$10,000 a \$12,000	3	14%
Total	21	100%



Análisis:

El 38% de los talleres tiene un promedio mensual de gastos que oscila entre \$6,500 a \$8,000 y un 29% tiene un promedio mensual de gastos entre los \$1,500 y \$3,000.



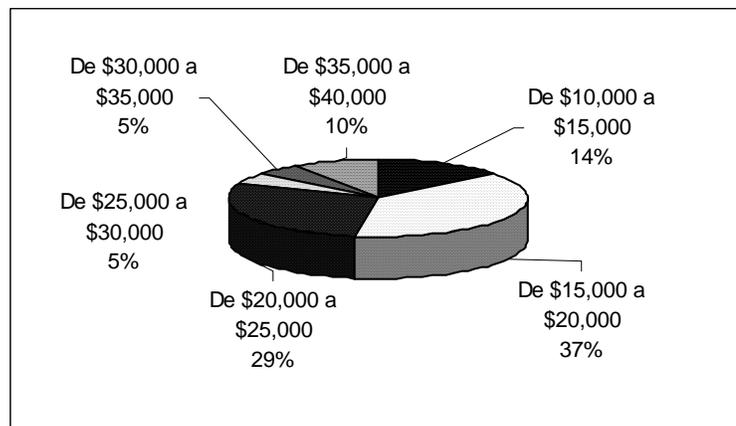
Pregunta No. 3:

¿Cuál es el monto aproximado del capital de la empresa?

Objetivo:

Saber cuál es el capital con que cuentan los talleres.

Categoría	f	%
De \$10,000 a \$15,000	3	14%
De \$15,000 a \$20,000	8	37%
De \$20,000 a \$25,000	6	29%
De \$25,000 a \$30,000	1	5%
De \$30,000 a \$35,000	1	5%
De \$35,000 a \$40,000	2	10%
Total	21	100%



Análisis:

El 37% de los talleres cuenta con un capital entre \$15,000 y \$20,000 y el 29% cuenta con un capital entre \$20,000 y \$25,000.



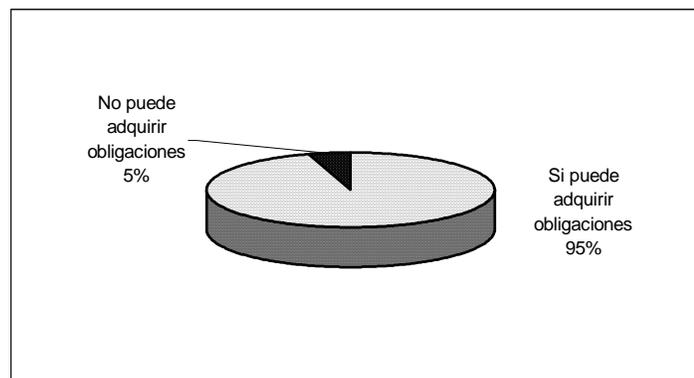
Pregunta No. 4:

¿Considera que la empresa tiene la capacidad para adquirir obligaciones financieras que le permitan tecnificarse?

Objetivo:

Saber si los talleres están en la capacidad de adquirir obligaciones financieras.

Categoría	f	%
Si puede adquirir obligaciones	20	95%
No puede adquirir obligaciones	1	5%
Total	21	100%



Análisis:

Del total de talleres, el 95% si tiene la capacidad para adquirir obligaciones financieras.



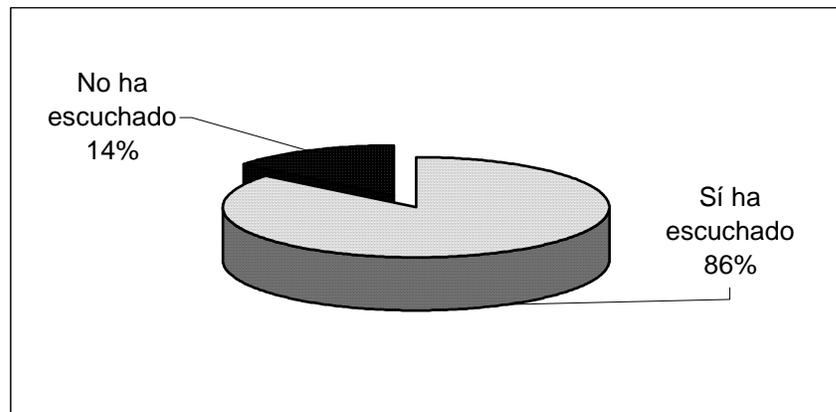
Pregunta No. 5:

¿Ha escuchado sobre el arrendamiento financiero (leasing)?

Objetivo:

Conocer si los responsables del área de finanzas han escuchado sobre el arrendamiento financiero.

Categoría	f	%
Sí ha escuchado	18	86%
No ha escuchado	3	14%
Total	21	100%



Análisis:

Del total de responsables del área de finanzas, el 86% sí ha escuchado sobre el arrendamiento financiero.



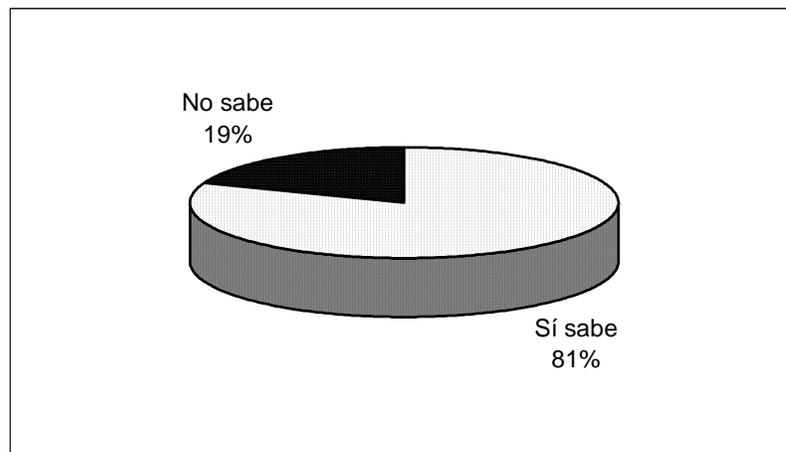
Pregunta No. 6:

¿Sabe cómo funciona el arrendamiento financiero (leasing)?

Objetivo:

Conocer si los responsables de ésta área saben como funciona el arrendamiento financiero.

Categoría	f	%
Sí sabe	17	81%
No sabe	4	19%
Total	21	100%



Análisis:

El 81% de los responsables del área de finanzas sí saben como funciona el arrendamiento financiero.



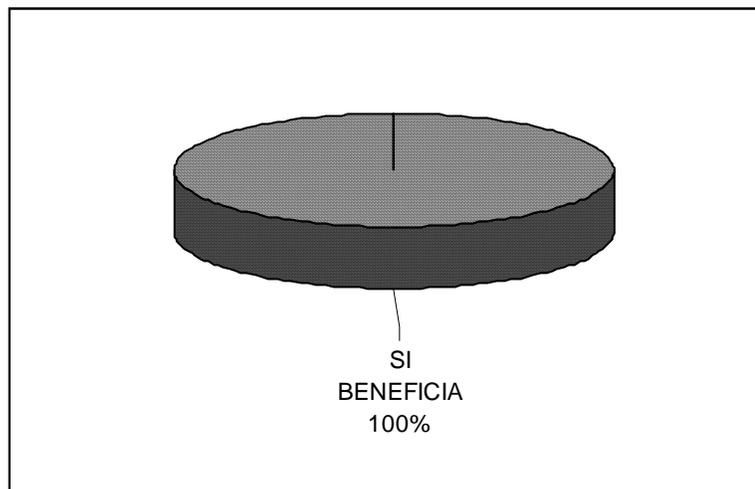
Pregunta No. 7:

¿Considera usted que el arrendamiento financiero (leasing) podría beneficiar de alguna manera al taller?

Objetivo:

Conocer si los responsables de área consideran que el arrendamiento financiero podría beneficiar de alguna manera al taller.

Categoría	f	%
Sí beneficia	21	100%
Total	21	100%



Análisis:

Todos los responsables de área consideran que el arrendamiento financiero sí trae beneficios.



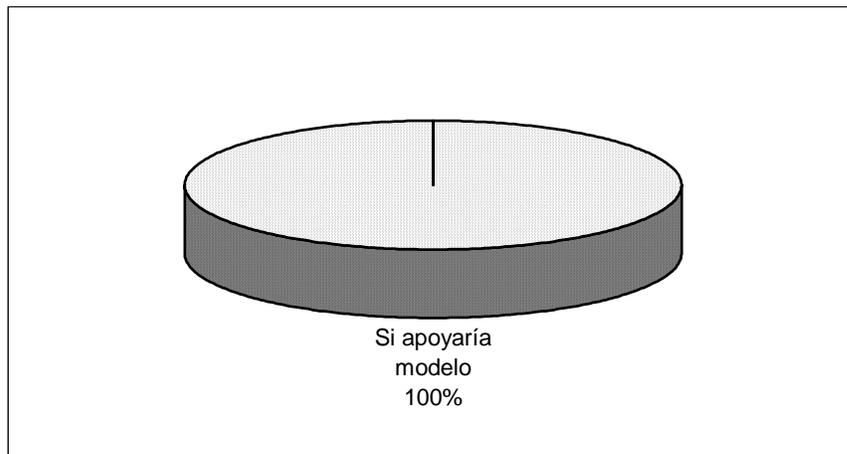
Pregunta No. 8:

¿Apoyaría la implantación de un modelo de arrendamiento financiero (leasing)?

Objetivo:

Saber si los responsables del área financiera apoyarían la implantación de un modelo de arrendamiento financiero.

Categoría	f	%
Si apoyaría modelo	21	100%
TOTAL	21	100%



Análisis:

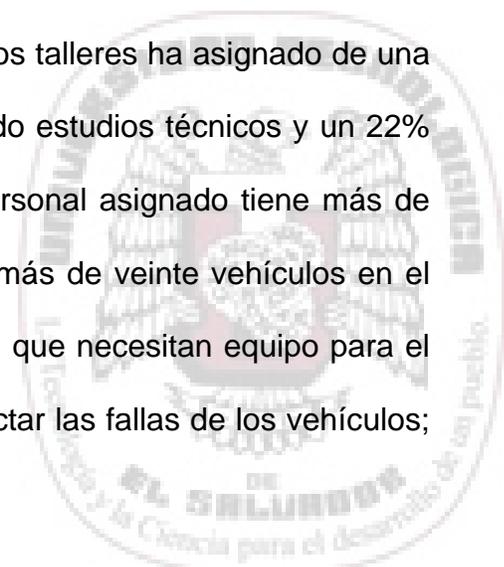
Todos los responsables del área de finanzas están dispuestos a apoyar la implantación de un modelo de arrendamiento financiero.



2.7 Resumen de la Investigación

De los propietarios de los talleres, más del 90% son hombres, la mayoría tienen más de 5 años de funcionar; según lo manifestado por el 62% de ellos, se reparan más de 20 vehículos al mes. Todos brindan servicios de mecánica general y enderezado y pintura. El 71% de los talleres, que corresponde a unos 15 talleres, utilizan herramientas de uso manual y equipo tecnológico; todos cuentan con personal especializado en cada área. Para la mayoría de propietarios el equipo de diagnóstico electrónico es lo que ellos desearían adquirir, manifestando que de esta manera podrán reparar vehículos de modelos recientes, lo cual contribuiría a no desaparecer en el mercado. No todos los propietarios consideran que sus talleres son competitivos, ni rentables, pues para ellos falta equipo para poder hacer frente a las múltiples necesidades de los clientes. El 62% ha escuchado sobre el arrendamiento financiero y la mayoría cree que podría beneficiarles, y por lo tanto están dispuestos a implantarlo.

En el Área de Mecánica General, a mayoría de los talleres ha asignado de una a tres personas, de los cuales el 61% ha realizado estudios técnicos y un 22% ha realizado estudios hasta noveno grado. El personal asignado tiene más de cinco años de experiencia en el área y reparan más de veinte vehículos en el mes. Los responsables de ésta área, manifiestan que necesitan equipo para el diagnóstico electrónico, el cual les facilitaría detectar las fallas de los vehículos;



ello les permitiría brindar un mejor servicio y aumentar el volumen de ventas, así como reduciría el tiempo de diagnóstico, disminuyendo los tiempos de reparación de los vehículos y permitiendo volverse más competitivos.

En el Área de Enderezado y Pintura el 90% de los responsables son hombres, cuentan con personal capacitado, tienen experiencia de más de cinco años en el área y tienen asignadas de una a tres personas en el área. Los responsables manifiestan que el taller necesita en primer lugar un horno para la pintura de vehículos y en segundo lugar pistola de gravedad utilizada con el mismo fin. Según lo manifestado por ellos, al contar con esos equipos se mejora la calidad del trabajo realizado y disminuye el tiempo de trabajo.

En el Área de Finanzas, el 81% de los responsables son hombres, éstas personas cuentan con estudios de bachillerato comercial opción contaduría, algunos de ellos realizan actualmente estudios universitarios de licenciatura en contaduría pública ó administración de empresas. La mayoría de estas personas sí han escuchado sobre el arrendamiento financiero, saben como funciona y además consideran que sería de beneficio para el taller; por lo que apoyarían la implantación de un modelo de arrendamiento financiero. A la vez manifiestan que los talleres si pueden adquirir obligaciones financieras que le permitan tecnificarse.

