

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Códi go	FO- SB-12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN	Págin a	1/1

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): NELSON DAVID APELLIDOS: MONSALVE MORA

NOMBRE(S): PABLO ANTONIO APELLIDOS: ESCALANTE PEÑARANDA

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA MECÁNICA

DIRECTOR:

NOMBRE(S): GERMAN ADOLFO APELLIDOS: JABBA CASTAÑEDA

CODIRECTOR:

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UN MODELO DE ATENCION DE FLOTAS PARA TALLERES AUTORIZADOS NISSAN S.A EN LA CIUDAD DE CUCUTA.

RESUMEN

En siguiente proyecto de grado tiene finalidad mejorar los indicadores de mantenimiento de la empresa Nissan y la implementación de un modelo de atención de flotas, que satisfaga la expectativa del cliente con el servicio, de esta manera obtener una calificación alta y lo más importante brindar un excelente servicio. Para la realización del proyecto se tomaron en cuenta diferentes aspectos como costos en mantenimiento, costos en reparación y costo en horas. De esta manera se estudiaron los antecedentes del año 2018, analizar y mejorar el sistema dealer de la compañía y mejorar el sistema de gestión de la empresa. Con el proyecto se mejoró el índice del servicio al cliente y demás indicadores que hacen parte del modelo maf, la organización y manejo de la empresa.

PALABRAS CLAVE: flotas para talleres, indicadores de mantenimiento, sistema DEALER.

PÁGINAS: 117 PLANOS: ILUSTRACIONES: CD ROOM: 1 _____

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
F echa	24/10/2014	F echa	05/12/2014	F echa	05/12/2014

COPIA NO CONTROLADA

DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UN MODELO DE ATENCION DE FLOTAS PARA
TALLERES AUTORIZADOS NISSAN S.A EN LA CIUDAD DE CUCUTA.

NELSON DAVID MONSALVE MORA
PABLO ANTONIO ESCALANTE PEÑARANDA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA MECÁNICA
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2019

DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UN MODELO DE ATENCION DE FLOTAS PARA
TALLERES AUTORIZADOS NISSAN S.A EN LA CIUDAD DE CUCUTA.

NELSON DAVID MONSALVE MORA
PABLO ANTONIO ESCALANTE PEÑARANDA

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Ingeniero Mecánico

Director:

GERMAN ADOLFO JABBA CASTAÑEDA

Ingeniero Mecánico

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA MECÁNICA

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2019

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: CÚCUTA, 27 DE NOVIEMBRE DEL 2019
HORA: 02:30 PM
LUGAR: CREAD SALA 3 UFPS
PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA MECANICA

TÍTULO DE LA TESIS: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN DE FLOTAS PARA TALLERES AUTORIZADOS S.A (NISSA) EN LA CIUDAD DE CÚCUTA

Jurados:

Ing. YEZITH JALMERO ROJAS
Ing. MYRIAM FORERO
Esp. JUAN CARLOS RAMIREZ

Director: Ing. GERMAN ADOLFO JABBA

Nombre de los estudiantes	Código	Calificación
		Letra Número
NELSON DAVID MONSALVE	1121865	cuatro, tres 4.3

APROBADA

Ing. YEZITH JALMERO ROJAS

Ing. MYRIAM FORERO DURAN

Ing. JUAN CARLOS RAMIREZ

Vo. Bo. GONZALO DE LA CRUZ ROMERO G.
Coordinador Comité Curricular
Ingeniería Mecánica

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: CÚCUTA, 20 DE AGOSTO DEL 2019

HORA: 8:00 AM

LUGAR: CREAD

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA MECANICA

TÍTULO DE LA TESIS: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN DE FLOTA PARA TALLERES AUTORIZADOS S.A(NISSAN) EN LA CIUDAD DE CÚCUTA

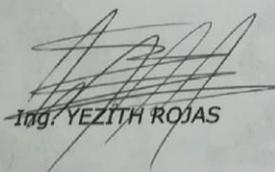
Jurados:

Ing. YEZITH ROJAS
Ing. MYRIAM FORERO
Eps. JUAN CARLOS RAMIREZ

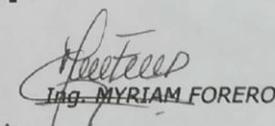
Director: Ing. GERMAN ADOLFO JABBA

Nombre de los estudiantes	Código	Calificación	
		Letra	Número
PABLO ANTONIO ESCALANTE PEÑARANDA	1121286	cuatro, cinco	4.5

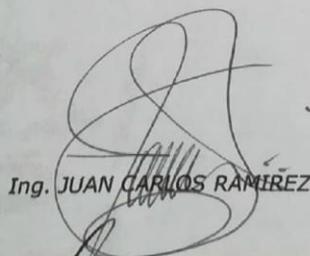
MERITORIA



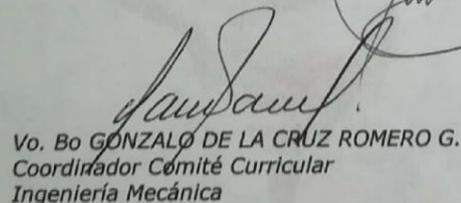
Ing. YEZITH ROJAS



Ing. MYRIAM FORERO



Ing. JUAN CARLOS RAMIREZ



Vo. Bo GONZALO DE LA CRUZ ROMERO G.
Coordinador Comité Curricular
Ingeniería Mecánica

Contenido

	pág.
Introducción	15
1. Problema	18
1.1 Título	18
1.2 Planteamiento del Problema	18
1.3 Formulación del problema	18
1.4 Justificación	18
1.5 Objetivos	19
1.5.1 Objetivo general	19
1.5.2 Objetivos específicos	19
1.6 Alcances	20
1.7 Limitaciones y Delimitaciones	20
1.7.1 Limitaciones	20
1.7.2 Delimitación espacial	20
1.7.3 Delimitación temporal	20
2. Marco Referencial	21
2.1 Antecedentes	21
2.2 Marco Teórico	22
2.2.1 Tipos de mantenimiento	22
2.3 Modelo de Servicio	27
2.4 Marco Legal	30
3. Diseño Metodológico	31
3.1 Tipo de Investigación	31

3.2 Fuentes de Recolección de Información	31
3.2.1 Fuente primaria	31
3.2.2 Fuente secundaria	31
3.3 Análisis de la Información	31
4. Desarrollo General del Proyecto	33
4.1 Etapa 1. Infraestructura del Taller	33
4.2 Etapa 2. Talento Humano	37
4.3 Etapa 3. Modelo de Servicio	39
4.4 Etapa 4. ISF	53
4.4.1 Preparacion pre llamada call center.	53
4.5 Etapa 5. Reportes y Gestión Comercial	58
4.5.1 Análisis de mercado.	58
4.5.1.1 Aspectos geográficos.	58
4.5.1.2 Aspectos demográficos.	61
5. Índices de Mantenimiento a Evaluar	62
5.1 Csi (Customer Service Índice) Índice de Servicio al cliente	62
5.6 Etapa 6	102
6. Conclusiones	105
7. Recomendaciones	106
Referencias Bibliográficas	107
Anexos	109