

ANEXOS

ANEXO 1: Investigación cualitativa (Entrevistas en profundidad)

➤ MODELO DE ENTREVISTA A PROFUNDIDAD REALIZADA A CLIENTES

Nombre: _____

Edad: _____ Fecha: _____

Preguntas:

1. ¿Con que frecuencia acude a un taller mecánico para la revisión de su vehículo?
2. ¿Cuánto invierte en la reparación de su vehículo cuando presenta fallas?
3. ¿Qué piensa usted de la infraestructura de los talleres mecánicos?
4. ¿Cómo percibe usted el servicio recibido por los talleres?
5. ¿Qué opina acerca de los precios que le cobran por la reparación de su vehículo?
6. ¿Qué es lo que más le ha llamado la atención al acudir a un taller mecánico?
7. ¿Qué es lo que más le gusta o disgusta de un taller mecánico?
8. ¿Alguna vez un taller mecánico le ha premiado a usted por ser un cliente recurrente?
9. ¿Ha tenido experiencias negativas al acudir a un taller mecánico? ¿Por qué?
10. ¿La atención que le brinda el personal del taller mecánico influye a la hora de acudir a uno de estos lugares?
11. ¿Cuántos días permanece en promedio su vehículo en un taller mecánico?
12. ¿Los talleres mecánicos cumplen con el tiempo prometido para reparar su vehículo o existen demoras?
13. ¿Cómo se entera usted sobre la existencia de algún taller mecánico en particular?
14. ¿Qué formas publicitarias ha observado usted que realizan los talleres mecánicos para darse a conocer?
15. ¿Tiene algún taller de su preferencia para hacer arreglar su vehículo?
16. ¿Por qué razones lleva su vehículo a ese taller?
17. ¿Qué valora más usted de un taller mecánico?

18. ¿Los servicios que ofrece el taller mecánico se adaptan a sus necesidades más básicas?
19. ¿Qué servicios adicionales a las básicas busca en un taller mecánico?
20. ¿Usted llevaría su vehículo a un taller mecánico que nunca ha visitado anteriormente?
21. ¿Cómo le gustaría a usted recibir el servicio cuando acuda a un taller mecánico?
22. ¿Recomendaría a sus amigos a adquirir el servicio de reparación mecánica a un taller mecánico específico?

➤ **DESARROLLO DE LA ENTREVISTA A PROFUNDIDAD REALIZADA A CLIENTES**

ENTREVISTA N ° 1:

Nombre: BERNARDO VACA AGUILERA

Edad: 40 **Fecha:** 26/05/2021

Preguntas:

1. ¿Con que frecuencia acude a un taller mecánico para la revisión de su vehículo?

R: Normalmente cada dos meses para hacer el cambio del aceite, pero más que todo cuando presenta alguna falla el vehículo.

2. ¿Cuánto invierte en la reparación de su vehículo cuando presenta fallas?

R: Varía de acuerdo al tipo de reparación de vehículo, pero sobre la reparación de los frenos es aproximadamente entre 200 y 300 Bs.

3. ¿Qué piensa usted de la infraestructura de los talleres mecánicos?

R: No son higiénicos y son desordenados porque, aunque tengan un lugar específico para poner sus herramientas cuando los empiezan a utilizar los dejan por donde sea, y aparte no tienen un espacio o ambiente donde esperar hasta que arreglen el vehículo. Normalmente nos hacen esperar afuera, parados y no son acogedores.

4. ¿Cómo percibe usted el servicio recibido por los talleres?

R: Es depende del taller a donde vayamos, porque hay talleres donde tienen mucha clientela y entonces nos cita para tal hora para que vuelva, o para días siguientes cuando tienen mucho trabajo, y normalmente cuando el taller es conocido puede que nos lo arregle y nos haga esperar una hora o dos horas.

5. ¿Qué opina acerca de los precios que le cobran por la reparación de su vehículo?

R: Con respecto a su mano de obra, según mi experiencia hay algunos talleres que no son razonables y son muy caros y hay otros también que tienen precios razonables, pero precios baratos no hay.

6. ¿Qué es lo que más le ha llamado la atención al acudir a un taller mecánico?

R: Puede ser la precisión cuando encuentran la falla de vehículo, en cambio hay otros talleres que dicen que está mal una cosa en el vehículo y en realidad la falla no era esa.

7. ¿Qué es lo que más le gusta o disgusta de un taller mecánico?

R: Lo que más me disgusta es el tiempo, porque me hacen esperar mucho tiempo cuando llevo a hacer reparar mi vehículo normalmente porque se ponen a hacer otro trabajo y me hacen esperar más. Lo que más me gusta es cuando me entregan el vehículo sin la falla que tenía, porque pasa en muchos casos en donde me entregan el coche bien, pero al paso de unos días de vuelta comienza a fallar y resulta que no estaba mal lo que aparentemente te lo habían arreglado. Entonces lo que me gusta es un buen trabajo y que sea exacto. También me gustaría que ellos me lo consigan el repuesto y me lo puedan comprar.

8. ¿Alguna vez un taller mecánico le ha premiado a usted por ser un cliente recurrente?

R: No, a lo mucho que nos pueden dar es disminuir el precio a lo que normalmente estaban cobrando por el servicio. Y a mí por ser recurrente me cobran meno y a otros más.

9. ¿Ha tenido experiencias negativas al acudir a un taller mecánico? ¿Por qué?

R: Sí, porque hubo una vez en que supuestamente me lo arreglaron mi vehículo cuando tenía una falla, pero a los pocos días el auto seguía teniendo la misma falla y al llevarlo al taller para que me lo revisen me dijeron que quizás por mi culpa se arruinó el auto y me cobraron un monto de dinero adicional para revisarlo de nuevo.

10. ¿La atención que le brinda el personal del taller mecánico influye a la hora de acudir a uno de estos lugares?

R: Totalmente sí, especialmente cuando son amables y te explican de forma sencilla y detallada lo que está mal en el vehículo.

11. ¿Cuántos días permanece en promedio su vehículo en un taller mecánico?

R: Normalmente un día dependiendo de la reparación, aunque cuando se tiene que hacer traer repuestos y hasta esperar a que lleguen o hasta conseguir el repuesto si tarda mucho tiempo.

12. ¿Los talleres mecánicos cumplen con el tiempo prometido para reparar su vehículo o existen demoras?

R: A veces si existen demoras, porque ellos te dicen está mal algo en el coche y te lo arreglan eso y sigue fallando, entonces dicen que se lo siga dejando el coche para que lo sigan revisando.

13. ¿Cómo se entera usted sobre la existencia de algún taller mecánico en particular?

R: Muchas veces por recomendación ya sea de familiares o amigos. Y por las redes sociales cuando busco por ahí.

14. ¿Qué formas publicitarias ha observado usted que realizan los talleres mecánicos para darse a conocer?

R: Por el periódico, por los medios de comunicación como la radio, la televisión, y obviamente las redes sociales.

15. ¿Tiene algún taller de su preferencia para hacer arreglar su vehículo?

R: Sí

16. ¿Por qué razones lleva su vehículo a ese taller?

R: Porque mis familiares han llevado su vehículo por mucho tiempo a ese taller, y porque arregla bien los vehículos. El taller a donde llevo es al de los delfines.

17. ¿Qué valora más usted de un taller mecánico?

R: Uno es la garantía ya que incluye la confianza del porque lo llevo a ese taller y si no está bien arreglado la falla lo vuelvo a llevar y aparte que no me cobran un recargo. También valoro el trato hacia el cliente y la confianza que me inspira al momento de dejar mi vehículo y también cuando me dicen que está mal o cual es la falla.

18. ¿Los servicios que ofrece el taller mecánico se adaptan a sus necesidades más básicas?

R: No en realidad, porque cuando voy a un taller solamente te ofrecen la mano de obra de un mecánico y si quiero hacer un cambio de aceite tengo que ir a otro lugar, ya sea específicamente donde realizan el cambio de aceite, pero en donde voy pueden hacerme ese cambio de aceite, pero tengo que ir a comprar el aceite, los filtros y todo lo que se necesita.

19. ¿Qué servicios adicionales a las básicas busca en taller mecánico?

R: La parte eléctrica y los mecánicos.

20. ¿Usted llevaría su vehículo a un taller mecánico que nunca ha visitado anteriormente?

R: Depende de quién me lo haya recomendado o si es que lo vi en las redes sociales me fijo mucho en sus comentarios y quizás con eso agarro confianza y si en caso no hay eso entonces me quedo ahí en el taller con mi vehículo hasta que me lo arregle.

21. ¿Cómo le gustaría a usted recibir el servicio cuando acuda a un taller mecánico?

R: Que sean amables y que sean pacientes en explicarme lo que está mal en el vehículo porque muchas veces me dicen solamente que vaya a comprar esto y está mal y esto y punto. También que me expliquen qué es lo que no debo hacer en el vehículo para no malograrlo de nuevo, más que todo las recomendaciones que me puedan dar para mantener el vehículo mejor.

22. ¿Recomendaría a sus amigos a adquirir el servicio de reparación mecánica a un taller mecánico específico?

R: Sí, por la confianza que tengo, porque sé que no van a hacer el cambio de piezas o no van decir que está mal más cosas de las que realmente lo está y que los precios sean coherentes.

ENTREVISTA N ° 2:

Nombre: VERONICA TORREZ CASTILLO

Edad: 34 **Fecha:** 26/05/2021

Preguntas:

1. ¿Con que frecuencia acude a un taller mecánico para la revisión de su vehículo?

R: Mayormente acudo a un taller mecánico cuando presenta alguna falla o se embroma mi vehículo o cuando tengo que realizar el cambio de aceites en promedio sería una vez al mes dependiendo de los kilómetros que se recorre.

2. ¿Cuánto invierte en la reparación de su vehículo cuando presenta fallas?

R: Dependiendo de las fallas que se puedan dar en mi vehículo, en algunos casos pueden ser los rodamientos, los frenos que son mucho más baratos que normalmente pago entre 80 a 150 bs.

3. ¿Qué piensa usted de la infraestructura de los talleres mecánicos?

R: En cuanto a la infraestructura el taller que acudo es bien el ambiente, pude observar que todas sus herramientas están en orden, en cuanto a la limpieza siempre está limpio y la infraestructura es muy espaciosa.

4. ¿Cómo percibe usted el servicio recibido por los talleres?

R: El servicio del taller al que acudo algunas veces no tienen tiempo para realizar la reparación de mi vehículo rápido y tardan. Eso depende del estado de ánimo de los mecánicos y de la cantidad de trabajo que tienen.

5. ¿Qué opina acerca de los precios que le cobran por la reparación de su vehículo?

R: Los precios que cobran los mecánicos por una reparación, como ser el cambio de la balata me cobran entre 100 a 120 bs. Y veo que me sale caro.

6. ¿Qué es lo que más le ha llamado la atención al acudir a un taller mecánico?

R: Lo que me llama la atención es que el taller tenga varios autos que están reparando eso me hace percibir que es un buen taller, también que el taller este limpio y ordenado. Como ser al taller que siempre acudo está limpio, pero también hay otros que tiran los aceites y eso le da un más aspecto.

7. ¿Qué es lo que más le gusta o disgusta de un taller mecánico?

R: Lo que más me gusta del taller al que voy es que me expliquen las fallas que tiene mi vehículo, y lo que me gusta es que se tarde demasiado tiempo en reparar mi vehículo.

8. ¿Alguna vez un taller mecánico le ha premiado a usted por ser un cliente recurrente?

R: Al ser un cliente recurrente del taller al que acudo me hacen algunas rebajas

9. ¿Ha tenido experiencias negativas al acudir a un taller mecánico? ¿Por qué?

R: He tenido una experiencia cuando fui a realizar el cambio de frenos a mi vehículo, y el cambio me lo hizo mal porque sentía que se calentaban las balatas, y cuando volví para que me lo vuelvan a arreglar lo hicieron sin ningún costo.

10. ¿La atención que le brinda el personal del taller mecánico influye a la hora de acudir a uno de estos lugares?

R: Si porque lo que me gusta cuando acudo a un taller es que me saluden y me traten bien para que vuelva otra vez.

11. ¿Cuántos días permanece en promedio su vehículo en un taller mecánico?

R: Esto depende de la falla que presente mi vehículo, de repente puede ser que no se encuentre los repuestos puede tardar entre 1 a 2 días, en el caso de que requiera un servicio de chapista eso tarda un poco más puede ser entre una semana en promedio o más.

12. ¿Los talleres mecánicos cumplen con el tiempo prometido para reparar su vehículo o existen demoras?

R: Si mayormente a los talleres que acudo, me dicen que vuelva al medio día y aún no reparan mi vehículo y me hacen volver más tarde, estas situaciones ocurren frecuentemente.

13. ¿Cómo se entera usted sobre la existencia de algún taller mecánico en particular?

R: Casi en su mayoría me entero por comentarios y recomendaciones de amigos y familiares, mientras que en las redes sociales no acudo para buscar un taller.

14. ¿Qué formas publicitarias ha observado usted que realizan los talleres mecánicos para darse a conocer?

R: Mayormente los talleres mecánicos para hacerse conocer utilizan WhatsApp, donde se dan a conocer ante las personas.

15. ¿Tiene algún taller de su preferencia para hacer arreglar su vehículo?

R: Si, siempre acudo al mismo taller ya sea a “Don Tomas” o “Don Juan”

16. ¿Por qué razones lleva su vehículo a ese taller?

R: Porque me genera confianza, ya que cuando reparan mi vehículo lo hacen bien.

17. ¿Qué valora más usted de un taller mecánico?

R: Lo que más valoro es que realicen bien su trabajo, que me arreglen mi vehículo bien, la rapidez en la reparación debido a que mi vehículo es de mucha utilidad para mí.

18. ¿Los servicios que ofrece el taller mecánico se adaptan a sus necesidades más básicas?

R: Si en su mayoría por que las fallas como ser cambio de aceite, cambio de balatas, reparación de los frenos entre otros si adaptan a mis necesidades básicas.

19. ¿Qué servicios adicionales a los básicos, busca en taller mecánico?

R: Me gustaría que tenga una sala de espera con su televisión.

20. ¿Usted llevaría su vehículo a un taller mecánico que nunca ha visitado anteriormente?

R: En el caso de que viajas si necesariamente se tiene a acudir a un taller que no es conocido. El en caso de que el taller al que acudo no estaría disponible si acudo a otro taller porque si o si necesito hacer repara mi vehículo.

21. ¿Cómo le gustaría a usted recibir el servicio cuando acuda a un taller mecánico?

R: Me gustaría que me atiendan rápido, porque en su mayoría los talleres a veces tienen muchos vehículos por reparar.

22. ¿Recomendaría a sus amigos a adquirir el servicio de reparación mecánica a un taller mecánico específico?

R: Si recomendaría al taller al que acudo porque realizan las reparaciones bien, y entregan a tiempo lo vehículos.

ENTREVISTA N ° 3:

Nombre: JUAN CONDORI MARTINEZ

Edad: 45 **Fecha:** 28/05/2021

Preguntas:

1. ¿Con que frecuencia acude a un taller mecánico para la revisión de su vehículo?

R: Normalmente acudo a un taller mecánico cuando mi vehículo presenta alguna falla.

2. ¿Cuánto invierte en la reparación de su vehículo cuando presenta fallas?

R: En cuanto al monto que invierto para hacer reparar mi vehículo invierto entre 200 a 500 bs., dependiendo de la falla que presenta mi vehículo varían los precios.

3. ¿Qué piensa usted de la infraestructura de los talleres mecánicos?

R: En cuanto a la infraestructura del taller al que siempre acudo está en buenas condiciones, en su mayoría de las veces que fui está limpio, pero no es muy amplio el espacio.

4. ¿Cómo percibe usted el servicio recibido por los talleres?

R: El servicio del taller al que acudo si veo que me atienden bien y como ya soy conocido por el dueño me arreglen rápido mi vehículo.

5. ¿Qué opina acerca de los precios que le cobran por la reparación de su vehículo?

R: Los precios que cobran los mecánicos por una reparación si los considero en algunos casos elevados, pero ese es dependiendo de la falla que presente mi vehículo.

6. ¿Qué es lo que más le ha llamado la atención al acudir a un taller mecánico?

R: Lo que me llama la atención cuando voy a un taller es el buen trato que dan las personas que trabajan ahí, y que siempre el taller está lleno es demuestra que el taller realiza los trabajos bien.

7. ¿Qué es lo que más le gusta o disgusta de un taller mecánico?

R: Lo que más me gusta es que me atiendan bien y puedan reparar mi vehículo bien y lo que me disgusta es que no cumplan quizás algunas veces con el tiempo y no arreglan rápido los vehículos.

8. ¿Alguna vez un taller mecánico le ha premiado a usted por ser un cliente recurrente?

R: Al ser un cliente conocido y que siempre voy a ese taller me hacen algunas veces me hacen rebajas.

9. ¿Ha tenido experiencias negativas al acudir a un taller mecánico? ¿Por qué?

R: Si una vez he tenido una experiencia, lleve mi vehículo a un taller y me dijeron que en una semana ya lo iban a reparar porque necesitan un repuesto y que lo tenían que pedir de Santa Cruz, paso la semana y no me lo arreglaron entonces eso me demostró que ese taller no genera confianza y no cumple con lo prometido.

10. ¿La atención que le brinda el personal del taller mecánico influye a la hora de acudir a uno de estos lugares?

R: Si porque influye demasiado porque cuando ingresas a un taller y que todos los trabajadores saluden demuestra que son personas educadas y de cierta forma genera confianza.

11. ¿Cuántos días permanece en promedio su vehículo en un taller mecánico?

R: Esto depende de la falla que tiene el vehículo, puede tardar entre 2 a 4 días o puede tardar semanas por los repuestos que a veces no se encuentra rápido.

12. ¿Los talleres mecánicos cumplen con el tiempo prometido para reparar su vehículo o existen demoras?

R: Normalmente si cuando son fallas leves, pero a veces cuando las fallas ya son más costosas de reparar tardan más y pueden pasarse del tiempo que dicen.

13. ¿Cómo se entera usted sobre la existencia de algún taller mecánico en particular?

R: En la mayoría de las veces me entero por recomendaciones que me dan mis amigos, familiares.

14. ¿Qué formas publicitarias ha observado usted que realizan los talleres mecánicos para darse a conocer?

R: En cuanto a las formas publicitarias creo que los talleres mecánicos no utilizan mucho, pero algunas veces vi en Facebook.

15. ¿Tiene algún taller de su preferencia para hacer arreglar su vehículo?

R: Si

16. ¿Por qué razones lleva su vehículo a ese taller?

R: Porque me genera confianza, ya que cuando acudo para que me lo arreglen mi vehículo me garantiza su trabajo.

17. ¿Qué valora más usted de un taller mecánico?

R: Lo que más valoro es que realicen bien su trabajo, y que garanticen que mi vehículo quedo bien.

18. ¿Los servicios que ofrece el taller mecánico se adaptan a sus necesidades más básicas?

R: Si en su mayoría si se adaptan.

19. ¿Qué servicios adicionales a los básicos, busca en taller mecánico?

R: Si me gustaría que al taller al que acudo tenga el servicio de eléctrico.

20. ¿Usted llevaría su vehículo a un taller mecánico que nunca ha visitado anteriormente?

R: Si lo llevaría si necesito con urgencia que me arreglen mi vehículo.

21. ¿Cómo le gustaría a usted recibir el servicio cuando acuda a un taller mecánico?

R: Me gustaría que me atiendan bien, y que realicen bien su trabajo.

22. ¿Recomendaría a sus amigos a adquirir el servicio de reparación mecánica a un taller mecánico específico?

R: Si recomendaría al taller al que acudo porque realiza bien su trabajo.

ENTREVISTA N ° 4:

Nombre: LUIS FERNANDO RUIZ BETANZOS

Edad: 27 **Fecha:** 28/05/2021

Preguntas:

1. ¿Con que frecuencia acude a un taller mecánico para la revisión de su vehículo?

R: Cada dos meses más o menos para que me lo revisen, pero el cambio de aceite lo hago cada 25 mil kilómetros, pero eso depende de cuánto tiempo lo uso el vehículo.

2. ¿Cuánto invierte en la reparación de su vehículo cuando presenta fallas?

R: Depende, pero por ejemplo si es que se afloja una tuerca de mi auto tengo que pagar entre 100 y 200 bs y en caso fuera la caja el problema me cobran más o menos algo de 300 bs.

3. ¿Qué piensa usted de la infraestructura de los talleres mecánicos?

R: Los talleres no son muy buenos ya que no tienen sus áreas determinadas de trabajo y ponen sus herramientas donde sea. Y eso para mí es muy incómodo porque incluso uno cuando va a un taller no se sabe si me lo van a arreglar mi auto o el de otro. La estructura de los talleres no es buena porque no tienen las áreas de trabajo definidas.

4. ¿Cómo percibe usted el servicio recibido por los talleres?

R: Hay muchos talleres en donde tienen autos para por donde sea, pero las personas que te lo arreglan son muy buenos. Por ejemplo, tengo dos amigos en donde si son buenos en su trabajo y me da mucha confianza llevar mi auto donde ellos porque cuando me lo arreglaban mi vehículo lo hacían bien. Pero también tenía sus contras porque siempre le faltaban sus herramientas o incluso sus herramientas estaban tiradas por ahí.

5. ¿Qué opina acerca de los precios que le cobran por la reparación de su vehículo?

R: Cuando llevo mi auto al taller siempre tengo la susceptibilidad de que me estén engañando, por ejemplo, cuando voy a que me lo arreglen una llanta siempre me dicen que hay que arreglar otras cosas más y es como que me están engañando. Una vez fui a un taller mecánico en donde sólo por ver mi auto me cobraron 100 bs y aparte tengo que comprar el repuesto y todo, entonces siempre hay esa susceptibilidad en cuanto al precio porque no sé si es que me están diciendo la verdad.

6. ¿Qué es lo que más le ha llamado la atención al acudir a un taller mecánico?

R: Lo que me llama la atención es que estén varios autos parados en el taller, por ejemplo, al taller a donde voy siempre hay 4 o 5 autos estacionados ahí y la gente les apuraba por su trabajo.

7. ¿Qué es lo que más le gusta o disgusta de un taller mecánico?

R: Lo que a mí me gusta es que me traten muy bien y que me den esa confianza de que me lo van a hacer bien el trabajo. Y lo que no me gusta es el desorden que ellos mantenía en su taller como ser sus herramientas que no tenían un lugar donde ponerlos.

8. ¿Alguna vez un taller mecánico le ha premiado a usted por ser un cliente recurrente?

R: Hubo una vez que en navidad me dieron un canasto con víveres en el taller a donde voy y aparte de eso no vi nada formal que me hayan dado como alguna rebaja ni nada.

9. ¿Ha tenido experiencias negativas al acudir a un taller mecánico? ¿Por qué?

R: Si, cuando fui a un taller mecánico para que me lo arreglen mi auto porque no tenía fuerza y se apagaba a cada rato, y el señor del taller me cobró 1.500 bs por el arreglo, pero cuando me entregaron el auto, al día siguiente empezó a fallar de nuevo y lo volví

a llevar al taller donde supuestamente me lo arreglaron, pero el señor se negó diciendo que quizás yo lo arruine de nuevo y me cobró 509 bs más por revisarlo de nuevo.

10. ¿La atención que le brinda el personal del taller mecánico influye a la hora de acudir a uno de estos lugares?

R: Claro, porque es algo primordial la atención que le dan a sus clientes. Pero hay talleres en donde nadie te dice nada y ni te saludan, para mí eso es perder clientela.

11. ¿Cuántos días permanece en promedio su vehículo en un taller mecánico?

R: Cuando llevo a arreglar mi auto por simples cosas, más o menos está entre un día o dos días, pero si son cosas más complicadas lo dejo por una semana aproximadamente.

12. ¿Los talleres mecánicos cumplen con el tiempo prometido para reparar su vehículo o existen demoras?

R: Muchas veces hay mucha gente que se queda en el taller para que me se lo arreglen el auto porque después no te lo revisan siquiera. Para mí la verdad que no cumplen con el tiempo que me dicen que me lo van a arreglar el auto, incluso tengo que decirles que lo necesito urgentemente para un viaje y sólo así se toman la molestia de arreglarme el auto.

13. ¿Cómo se entera usted sobre la existencia de algún taller mecánico en particular?

R: Yo me he enterado a través del boca a boca que me dijeron mis amigos, una vez le pregunte a mi amigo que tenía que arreglar mi auto y él me recomendó el taller a donde va para llevar mi auto.

14. ¿Qué formas publicitarias ha observado usted que realizan los talleres mecánicos para darse a conocer?

R: A través de las redes sociales y publicidad en radio y televisión, pero más que todo por publicidad en radio y televisión.

15. ¿Tiene algún taller de su preferencia para hacer arreglar su vehículo?

R: Sí, yo voy a un taller de mi amigo, aunque no es tan grande que digamos, pero al menos sabe lo que hace y me da esa confianza.

16. ¿Por qué razones lleva su vehículo a ese taller?

R: Primero porque no me miente sobre las fallas que tiene mi auto y me explica que necesita y los repuestos que debo comprar, para mí eso es importante.

17. ¿Qué valora más usted de un taller mecánico?

R: La confianza que me da al momento de arreglar mi auto y aparte el trato que me dan porque hubo en muchos casos en donde me dejan esperando afuera hasta que me lo arreglen el auto. Sin embargo, el amigo a donde voy me entrega mi auto incluso limpio y bien lavado.

18. ¿Los servicios que ofrece el taller mecánico se adaptan a sus necesidades más básicas?

R: Sí, al menos a donde voy, cuando se me pincha una rueda si tienen compresora y tiene la capacidad de solucionar mis problemas.

19. ¿Qué servicios adicionales a las básicas busca en taller mecánico?

R: Yo como expectativa tendría que, por ejemplo, en los talleres de chapa y pintura tengan una gata mecánica para levantar el auto y ver qué es lo que tiene y se meten abajo. Al menos aquí no he visto esas máquinas que levantan esos autos hasta arriba. Al menos quisiera que en los talleres mecánicos tengan la maquinaria y herramientas necesarias para que me lo revisen mi auto.

20. ¿Usted llevaría su vehículo a un taller mecánico que nunca ha visitado anteriormente?

R: Si me dan la confianza de poder ir a dejarlo si, y eso lo podrían ganar llamando la atención con publicidad y eso me atraería, y estando ya en el taller que me den esa confianza para poder dejar mi auto ahí.

21. ¿Cómo le gustaría a usted recibir el servicio cuando acuda a un taller mecánico?

R: Bueno al menos quisiera llegar al taller y que me atiendan rápido y me den esa confianza de poder dejar mi auto, al menos quisiera a una persona que me atienda y me explique bien la situación. Muchas veces eso no hay porque vamos al taller y nos dicen cuál es la falla y que le deje mi auto ahora para tal hora y punto. Entonces ya no sé si dejarlo o no y no te tratan bien.

22. ¿Recomendaría a sus amigos a adquirir el servicio de reparación mecánica a un taller mecánico específico?

R: Sí, porque se ganaron mi confianza.

ANEXO 2: Investigación cualitativa (Encuesta Piloto)



ENCUESTA PILOTO

Objetivo: El presente cuestionario tiene como finalidad recabar información de las características del servicio de reparación mecánica automotriz y de las preferencias de los clientes para adquirir este servicio.

1. ¿Cree usted que la infraestructura de los talleres mecánicos es importante para dar un buen servicio?
¿Por qué?

Texto de respuesta larga

2. ¿Cree usted que todos los talleres mecánicos realizan un buen servicio de reparación mecánica? ¿Por qué?

Texto de respuesta larga

3. ¿El taller a donde usted acude le ha solucionado todas las fallas mecánicas que presenta su vehículo?
¿Por qué?

Texto de respuesta larga

4. ¿Usted confía en el servicio que brindan los talleres mecánicos? ¿Por qué?

Texto de respuesta larga

5. ¿Considera importante la atención que le brinda el personal de los talleres mecánicos? ¿Por qué?

Texto de respuesta larga

6. ¿El taller mecánico a donde acude cumple con el tiempo prometido para reparar su vehículo? ¿Por qué?

Texto de respuesta larga

7. ¿El taller a donde usted acude se hace cargo de la compra de los repuestos que necesita para la reparación de su vehículo?

SI
 NO

8. ¿Qué es lo que más valora usted de un taller mecánico?

Texto de respuesta larga

9. ¿Qué desearía usted que tuvieran los talleres mecánicos?

Texto de respuesta larga

10. ¿Cree usted que los talleres mecánicos cobran un precio justo por sus servicios? ¿Por qué?

Texto de respuesta larga

11. ¿Qué ofertas recibió usted por parte de los talleres mecánicos por ser un cliente recurrente?

Texto de respuesta larga

12. ¿Por qué medios de comunicación usted se entera de la existencia de un taller mecánico?

Texto de respuesta larga

13. ¿Estaría dispuesto(a) a llevar su vehículo a un taller mecánico integrado que le ofrezca todos los servicios como ser mecánica, electricidad, chapa y pintura, gomería, tornería, muellería entre otros en donde los servicios sean garantizados?

SI

NO

¡Muchas gracias por su colaboración!

RESPUESTAS Y CONCLUSIONES DE LA ENCUESTA PILOTO

El tamaño de la muestra para realizar la encuesta piloto fue aplicada a 21 personas, esta encuesta piloto fue distribuida vía online a los clientes que adquieren el servicio de reparación mecánica automotriz en la ciudad de Tarija.

Pregunta N° 1:

1. ¿Cree usted que la infraestructura de los talleres mecánicos es importante para dar un buen servicio?
¿Por qué?
Texto de respuesta larga

➤ **Respuestas:**

1. Sí, porque deben estar perfectamente adecuados para brindar el servicio
2. Por el espacio que deben tener para los vehículos y la comodidad de los clientes
3. Sí, porque de entrada le da un buen aspecto y uno percibe que el taller es organizado y prestara un buen servicio y da confianza de algún modo
4. Si muy importante porque un taller debe estar equipado para poder obtener más clientela
5. Sí, porque al tener buen espacio dejas con confianza para que no sufra de raspetones
6. Si
7. Si para tener un buen trabajo en la reparación del automóvil
8. Si, por higiene de los que trabajan y de los clientes, así mismo para tener confiabilidad y calidad...
9. Si porque tienen que ser lo más adecuado. Espacio y buena atención
10. A mi manera de ver y pensar si sería necesario así para que los vehículos tengan mayor espacio y puedan trabajar bien el personal que está trabajando
11. Si es muy importante, porque pienso que los talleres necesitan tener espacio para sus herramientas y para arreglar sus vehículos y algunos ni tienen infraestructura
12. Es inoportuna, no cuentan con todos los equipos
13. Si porque da mejor aspecto
14. Sí, porque ayudarían a mantener en buen estado todos los vehículos motorizados. Y a la vez esto evitará de accidentes
15. Sí porque en un ambiente grande se puede hacer bien las cosas
16. Sí, para dar mayor seguridad y confianza al dejar los vehículos
17. Sí, porque da mayor seguridad
18. Si porque así pueden dar un mejor servicio
19. Sí, porque necesitan un lugar adecuado y amplio para ubicar sus herramientas y los autos para que no estén estacionados en la calle
20. Si creo porque es un servicio necesario para cada uno en nuestro país
21. Sí, porque necesitan espacios amplios para ubicar a los vehículos

➤ **Conclusión:**

Después de haber analizado toda la información recabada a través de la encuesta piloto dirigida a personas que adquieren el servicio de reparación mecánica, se puede decir que para todas las personas es muy importante la infraestructura que tienen los talleres mecánicos porque consideran que los talleres mecánicos deben tener lugares amplios para ubicar los vehículos y que éste no sufra de abolladuras por falta de espacio, deben estar muy bien equipados con la maquinaria y herramientas necesarias para el taller mecánico y con la organización adecuada de sus herramientas de trabajo, también para que los empleados puedan tener un buen desenvolvimiento en su ambiente de trabajo. La organización del ambiente de trabajo es muy importante para dar una buena atención al cliente y éste se sienta cómodo y seguro al dejar su vehículo en el taller mecánico, pero también les brinda seguridad a los empleados de los talleres mecánicos porque de alguna manera evita accidentes que podrían generarse por la mala organización del taller mecánico. En conclusión, la infraestructura que tienen los talleres mecánicos influye en la decisión que tienen los clientes al acudir a alguno de los talleres mecánicos por lo tanto consideran que es muy importante debido a que todo esto le da un buen aspecto al taller mecánico y de algún modo brinda comodidad y seguridad al cliente.

Pregunta N° 2:

2. ¿Cree usted que todos los talleres mecánicos realizan un buen servicio de reparación mecánica? ¿Por qué?

Texto de respuesta larga

➤ **Respuestas:**

1. No, en su mayoría no son de confianza
2. No porque si así fuera cualquier persona haría arreglar su auto en cualquier parte y no es así... lamentablemente escasean buenos talleres ya que muchos mecánicos simplemente quieren llenarse el bolsillo y no prestan un servicio de calidad
3. No, porque muchos no encuentran la falla y te dicen una y otra cosa y no dan con el problema que el vehículo tiene

4. No cada uno tiene su forma de arreglar, hay unos que ya tienen mucha experiencia y otros aún practican
5. NOSE porque no voy a todos
6. Si
7. No porque no reparan bien los autos, siempre tengo que volver a arreglar la misma falla
8. No. Solo algunos... Porque otros por falta de conocimiento y experiencia.
9. No porque no tienen todos los conocimientos al 100%
10. No todos, pero hay buenos mecánicos
11. No. Algunos son buenos y arreglan bien mi auto, pero hay otros que se inventan fallas
12. No todos
13. No, por falta de especialización
14. No, porque no todos tienen el mismo nivel de experiencia y de sabiduría
15. Yo creo que de una u otra manera lo realizan bien no, ya que cada taller tiene sus clientes
16. No
17. Hay talleres que lo hacen rápido para ganar dinero incluso algunos engañan y se aprovechan de los clientes que no saben mucho de mecánica
18. No, porque tiene mucho que ver el conocimiento y habilidades de la persona que repara, para que salga un buen trabajo y bien hecho
19. No, porque no todos cuentan con la infraestructura adecuada
20. A veces, porque algunas veces tengo que ir a otros talleres porque ese taller no encuentra la falla de mi coche
21. No porque cada taller realiza servicios diferentes, por ejemplo, uno cobra más otros cobran menos y cada taller tienen su forma de realizar su trabajo

➤ **Conclusión:**

Al realizar esta pregunta se pudo determinar que la mayoría de las personas encuestadas consideran que los talleres mecánicos no brindan un buen servicio de reparación mecánica por lo tanto les generan desconfianza y creen que el servicio que prestan estos talleres mecánicos no es de calidad.

Los clientes sienten que los empleados de los talleres mecánicos son deshonestos puesto que creen que los mecánicos cobran por arreglar fallas que no tiene el vehículo, así también muchos de los clientes tuvieron que ir de un taller a otro porque los mecánicos a donde acudieron no encuentran la falla o el problema que tiene el vehículo.

El conocimiento, la especialización y la experiencia son factores que más valoran los clientes de los talleres mecánicos para brindar un buen servicio de reparación mecánica.

Pregunta N° 3:

3. ¿El taller a donde usted acude le ha solucionado todas las fallas mecánicas que presenta su vehículo?
¿Por qué?

Texto de respuesta larga

➤ Respuestas:

1. Sí, es un buen mecánico que realiza bien su trabajo
2. Si porque entre en confianza con el mecánico y ahí todo se torna más fácil
3. Sí, porque son muy buenos en su trabajo.
4. No todo, porque se volvió arruinar mi auto y el mismo problema que tenía antes... probaré otro mecánico
5. Si porque hace bien las reparaciones o mantenimientos
6. Si siempre
7. No porque el problema continúa
8. No. Porque la misma falla tenía todas las veces, inclusive acudiendo a diferentes talleres.
9. No en todas en las que tienen más conocimiento
10. Si
11. No porque muchas veces tuve que ir a diferentes talleres para que solucionen el problema de mi auto
12. Algunas veces
13. Sí, porque sabían hacerlo
14. Sí, porque si
15. Esto del tema mecánico sí, ya sea falla eléctrica tengo que llevar al eléctrico
16. Si hasta el momento si
17. Hasta el momento si, por eso sigo eligiendo el mismo
18. No todas, pero si en su mayoría
19. No, porque tengo que ir de un taller a otro para ver si encuentran la verdadera falla de mi coche
20. Si y siempre me lo ha solucionado porque todas las veces que llevé me lo hizo bien
21. No, porque la falla sigue estando ahí en mi vehículo

➤ Conclusión:

La mayoría de las personas que respondieron en esta encuesta piloto consideran que los talleres mecánicos a donde acudieron le han solucionado todas las fallas que presentaba su vehículo y se sienten en confianza con el mecánico a donde acuden porque realizan buenas reparaciones mecánicas. Sin embargo, muchos dicen que los

talleres a donde llevaron se vehículo no lograron solucionar las fallas que tenían sus automóviles y en ocasiones los problemas que tenían sus vehículos volvían a aparecer.

Pregunta N° 4:

4. ¿Usted confía en el servicio que brindan los talleres mecánicos? ¿Por qué?

Texto de respuesta larga

➤ Respuestas:

1. En los talleres en general no, la mayoría solo realiza soluciones momentáneas
2. No por malas experiencias vividas en un par de talleres
3. No en todos, porque no los conozco
4. ¡No, unos son cumplidos con las fechas que nos prometen entregar el auto, otros no!
5. Si porque las veces que llevo sale todo bien como quien dice AL PAN PAN, AL VINO VINO
6. Si porque nunca me fallaron
7. No por falta de equipamiento
8. Solo en algunos
9. No porque si uno no está sacan algunas cosas o por un rato está bien luego otra vez se arruina
10. Si hay confianza
11. No porque se inventan fallas
12. Casi siempre
13. Si porque debo
14. No, porque no todos los talleres realizan un buen trabajo.
15. Sí confío en algunos de mi preferencia, no, ya que los otros no conozco bien, pero estando en un lugar donde no están los mecánicos de mi preferencia tengo que hacerle revisar porque necesito el trabajo de un mecánico
16. No en todos solos en los que confío o lugares de confianza
17. No en todos, porque no todos saben hacer un buen trabajo
18. Si en el taller donde acudo por el buen trabajo que realizan
19. No porque no todos los talleres arreglan bien los autos, hay otros que se inventan fallas y creo que la honestidad es lo principal
20. Si confío porque me hacen sentir seguro mientras están arreglando el vehículo
21. No confío, porque pueden quitar piezas buenas de mi auto

➤ Conclusión:

Con respecto a esta pregunta, un gran número de personas encuestadas no confían en los talleres mecánicos puesto que manifiestan que éstos realizan soluciones

momentáneas a sus vehículos, también por experiencias negativas que vivieron en algunos talleres a los que acudieron, existe una falta de confianza porque tienen miedo de que los mecánicos reemplacen las piezas buenas de sus vehículos por otras defectuosas cuando lo dejan en el taller. También consideran que la falta de equipamiento del taller mecánico impide que realicen bien su labor. Pero también hay personas que confían plenamente en el taller mecánico de su preferencia porque realizan un buen trabajo, la forma en que prestan el servicio algunos talleres mecánicos les genera confianza a los clientes y les hacen sentir seguros.

Pregunta N° 5:

5. ¿Considera importante la atención que le brinda el personal de los talleres mecánicos? ¿Por qué?

Texto de respuesta larga

➤ Respuestas:

1. Sí, es lo primordial al momento de la atención
2. Claro que si ya que es la imagen del taller ni bien uno entra
3. Sí, porque es la carta de presentación del taller y uno se siente más en confianza si existe una buena atención
4. Si por la actitud que tienen para atendernos
5. Si porque ahí te dan la confianza
6. Si buena atención si
7. Si para saber si tiene un buen conocimiento en la mecánica
8. No. Porque no tiene carisma para servicio al cliente
9. Sí, la personalidad de los mecánicos que sean amables
10. Si muy importante eso
11. Muy importante, porque hay talleres que atienden de mala manera y así no da ganas de ir al taller
12. Si
13. Si porque la atención es primordial
14. Sí, porque de eso depende si son eficaces
15. Si claro, ya que, si le dan un buen trato, un agarrón de mano uno se siente bien recibido
16. Muy importante
17. Porque siempre a los clientes se les trata con respeto y educación
18. Si
19. Si porque eso te puede dar confianza acerca de su trabajo
20. Muy importante, porque demuestra confianza
21. Si porque son confiables

➤ **Conclusión:**

Con esta pregunta se pudo determinar que la atención que brinda el personal de los talleres mecánicos es sumamente importante para los clientes, ellos consideran que la atención que brindan los empleados al cliente es la carta de presentación del taller mecánico lo que hace que los clientes se sientan más en confianza por la buena atención. La educación, la actitud, el carisma y la personalidad que tienen los empleados de los talleres mecánicos influye de manera significativa en los clientes, y si esto se lo combina con un buen trato, con amabilidad y con el respeto que se merecen los clientes genera en ellos confianza.

Pregunta N° 6:

6. ¿El taller mecánico a donde acude cumple con el tiempo prometido para reparar su vehículo? ¿Por qué?

Texto de respuesta larga

➤ **Respuestas:**

1. No, siempre existen complicaciones
2. Si
3. Si por que se hizo mi amigo y ahí es más fácil
4. No cumple, porque siempre me hacen volver
5. Si cumple
6. Muchos fallan con el tiempo de entrega
7. Si
8. Si siempre
9. No por siempre dicen que hay más fallos y mienten
10. Si. Cada vez entrega puntualidad
11. No en el tiempo k lo dicen sino k hay k esperar
12. Si me cumplieron
13. No, porque siempre me hacen volver y dicen que no vieron mi auto
14. No y por incumplidos me parece
15. No porque son lentos
16. No, siempre
17. Si, por que es eficiente

18. Si claro, ya sea en algunas ocasiones no por faltas de piezas que se encontraban mal
19. En algunas ocasiones no por que no cuentan con algunos materiales
20. Casi nunca, porque me hacen volver siempre y parece que ni revisan mi auto
21. No cumplen porque siempre me fallan en la entrega de mi auto

➤ **Conclusión:**

En cuanto al tiempo que los talleres mecánicos prometen para reparar las fallas que tienen los motorizados de los clientes, al realizar esta encuesta se pudo conocer que la mayoría de los talleres no cumplen sus promesas en cuanto al tiempo de entrega del vehículo de los clientes.

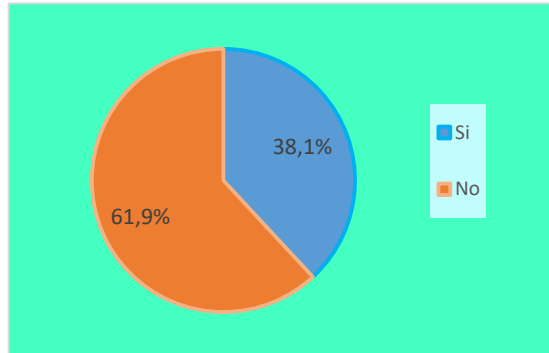
Las razones por las que los clientes perciben que no cumplen sus promesas son porque a los mecánicos se les presentan complicaciones en la reparación de su vehículo, por la falta de piezas que impide que el mecánico termine su trabajo a tiempo, por falta del equipamiento necesario, porque se presentan más fallas tras arreglar la falla inicial del vehículo, o simplemente porque los mecánicos tienen mucho trabajo con otros vehículos que no tienen tiempo de reparar el vehículo de su cliente lo que genera molestia hacia éste por el tiempo que le hacen perder por esperar o volver al taller mecánico.

Sin embargo, algunas personas manifestaron que a los talleres mecánicos que acudieron si cumplen con el tiempo en que dicen que van a reparar su vehículo, pero estas declaraciones son de una pequeña parte de los encuestados.

Pregunta N° 7:

7. ¿El taller a donde usted acude se hace cargo de la compra de los repuestos que necesita para la reparación de su vehículo?
- SI
- NO

➤ **Respuestas:**



➤ **Conclusión:**

Del total de las personas encuestadas el 61,9% indicaron que el taller a donde acude para reparar su vehículo no se hace cargo de la compra de los repuestos que necesita para reparar la falla, mientras que el 38,1% indicó el taller mecánico sí se hace cargo de la compra de los repuestos.

Pregunta N° 8:

8. ¿Qué es lo que más valora usted de un taller mecánico?

Texto de respuesta larga

➤ **Respuestas:**

1. El trabajo que realiza
2. La sinceridad a la hora de decirle que tiene el vehículo
3. La puntualidad de entrega y que el arreglo sea bien hecho
4. La atención al cliente y cumplimiento del tiempo de entrega del vehículo
5. La calidad del trabajo
6. Su trabajo
7. Su experiencia y equipamiento
8. Calidad, puntualidad y que solucione la falla
9. Conocimiento y puntualidad al arreglarlo

10. La puntualidad y el acabado que este bien su funcionamiento
11. Excelencia en la reparación
12. Que reparen mi problema
13. Amabilidad y dedicación
14. El trabajo y la puntualidad de entrega
15. Esto que me lo hagan de mejor manera y rápido
16. Su confiabilidad el respeto y te indican todo con detalle
17. Su atención y trabajo a realizar
18. Un buen trabajo
19. Amabilidad y honestidad
20. Su humildad
21. La puntualidad en la entrega del vehículo

➤ **Conclusión:**

Lo que más valoran las personas que fueron encuestadas es:

- Excelencia en la reparación del vehículo (que el vehículo esté en buen funcionamiento, que le solucionen la falla del vehículo)
- La puntualidad en la entrega del vehículo
- La atención hacia el cliente
- Amabilidad, Honestidad, Humildad, Dedicación
- Sinceridad en las fallas que tiene el vehículo
- La calidad del trabajo
- La rapidez en la reparación
- Conocimiento del mecánico
- La experiencia del mecánico
- Equipamiento del taller

Pregunta N° 9:

9. ¿Qué desearía usted que tuvieran los talleres mecánicos?

Texto de respuesta larga

➤ **Respuestas:**

1. Un lugar formal donde el mecánico expliqué los problemas y las soluciones que realizará
2. Una zona donde pueda esperar hasta que revisen mi auto
3. Un espacio de para esperar mientras lo arreglan
4. Más personal
5. Todo en general
6. Sociabilidad
7. Mayor equipo y más conocimiento
8. Lugar de espera. Repuestos.
9. Que se actualicen
10. Que tengan los repuestos para comprar ahí mismo
11. Algún lugar cómodo para esperar mientras arreglan mi auto y sobre todo honestidad
12. Todos los mecanismos de reparación
13. Lugar de espera cómodo limpios
14. Una sala de espera para los clientes
15. Esto una sala de espera con su TV y wifi
16. Lugar amplio y que esté protegido con todo tipo de tiempo como ser el calor el frio etc.
17. Implementar mejores condiciones en el puesto de espera
18. Desearía que tuvieran infraestructuras más adecuadas, preparadas y personal preparados
19. Maquinaria con tecnología moderna para los autos
20. Desearía q tenga buenos trabajadores
21. Sala de espera

➤ **Conclusión:**

Las personas encuestadas desearían que los talleres mecánicos tengan:

- Espacio de espera para el cliente mientras reparan el vehículo (TV y WI-FI, limpieza)
- Espacio formal para atención al cliente
- Mejor equipamiento del taller
- Que en el mismo taller mecánico haya repuestos para los vehículos
- Mano de obra calificada (personal más preparado)
- Mayor personal
- Infraestructura adecuada
- Sociabilidad con el cliente
- Actualización en sus conocimientos y en la maquinaria

- Mecánicos preparados en todas las áreas de la mecánica en un taller

Pregunta N° 10:

10. ¿Cree usted que los talleres mecánicos cobran un precio justo por sus servicios? ¿Por qué?

Texto de respuesta larga

➤ **Respuestas:**

1. En su mayoría no, piensan en solo ganar dinero
2. Si porque son razonables los precios
3. No siempre porque elevan los precios
4. Algunos cobran lo justo y otros no, pienso que es de ética de cada mecánico
5. Por lo general si
6. Si porque te lo hacen solo lo q se necesita hacer y al precio bajo
7. Si ellos cobran por lo que saben no mucho por lo que hacen
8. No, porque me ha pasado que me cobran por fallas que ni tenía mi auto
9. No por qué su servicio no es bueno y compran muy caro
10. Depende del taller hay unos cobran lo justo, otros cobran muy caros
11. No, porque pienso que me cobran precios exagerados por arreglar una pequeña falla
12. La mayoría si porque es un trabajo sucio
13. No todos, pero si hay algunos que si como otros que exageran las cosas y pues cobran de más
14. En algunos no por que los precios son muy elevados
15. Si
16. No lo hacen porque te cobran más de lo que uno se imagina
17. No todos algunos se aprovechan de la ocasión
18. No
19. Algunos... Otros cobran exagerado quizá por su trayectoria
20. Cobran un precio razonable porque ellos también se deben a los productos que a importan
21. Pienso que, si cobran lo justo, además es un trabajo sucio

➤ **Conclusión:**

Se pudo conocer que la mayoría de las personas creen que los precios que cobran los talleres mecánicos son justos y razonables de acuerdo a sus conocimientos que tienen y no tanto por la reparación que realizan.

Sin embargo, un gran número de personas consideran que los precios que cobran son muy elevados o exagerados, algunos de estos talleres se han ganado la mala fama de que cobran por fallas que no presentaba el vehículo.

Pregunta N° 11:

11. ¿Qué ofertas recibió usted por parte de los talleres mecánicos por ser un cliente recurrente?

Texto de respuesta larga

➤ **Respuestas:**

1. Ninguna
2. Atención personalizada
3. Ninguna más que la seguridad de regresar en caso la falla persista
4. Por volver me bajaba un poco el precio
5. Atención personalizada
6. Rebaja de los precios
7. Puntualidad
8. Nada
9. Ninguna
10. Atención y puntualidad al arreglar un motorizado
11. Sólo el descuento en el precio
12. Ninguna
13. Ninguna
14. Ninguna
15. Reducción de precios
16. Una rebaja ó me lo hacen primero el auto mío, aunque alguien lo llevado primero su auto
17. Ninguna
18. Descuentos
19. Algunas rebajas en ciertas reparaciones
20. Hasta ahora ninguna
21. Su garantía de su trabajo

➤ **Conclusión:**

En cuanto a las ofertas que realizan por parte de los talleres mecánicos, la mayoría de las personas encuestadas manifestaron que no recibieron ninguna oferta por parte de este rubro, sin embargo, una pequeña parte de las personas encuestadas dijeron que en

algunas ocasiones recibieron alguna rebaja en los precios de las reparaciones mecánicas.

A más de eso, no existen otras ofertas que hayan realizado los talleres mecánicos para fidelizar a sus clientes.

Pregunta N° 12:

12. ¿Por qué medios de comunicación usted se entera de la existencia de un taller mecánico?

Texto de respuesta larga

➤ **Respuestas:**

1. Televisión y redes sociales
2. Boca a boca
3. Por la radio o redes sociales
4. Por unos amigos de trabajo
5. Referencia de amigos por la calidad que hacen su trabajo
6. Publicidad
7. No
8. Ninguno
9. Facebook
10. Por el lugar del taller o mecánico
11. Más que todo por recomendación de mis amigos
12. Por publicidad televisiva
13. Ninguno, solo por comunicación boca a boca
14. Por Google map
15. Por boca a boca, WhatsApp Facebook
16. Redes sociales, propagandas en tv y afiches
17. Radio, WhatsApp
18. Por medio de las redes sociales, pero más por medio de familiares
19. Radio, Facebook y más que todo porque mis conocidos me lo recomendaron
20. Por mis amigos
21. Conocidos que me lo recomiendan

➤ **Conclusión:**

En cuanto a los medios de comunicación, las personas encuestadas manifestaron que se enteran de la existencia de los talleres mecánicos a través de:

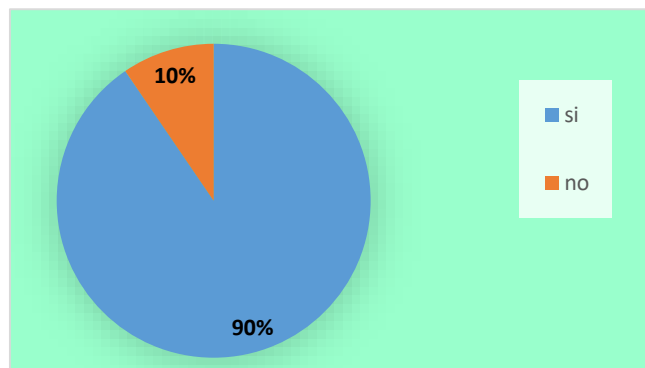
- Referencia de amigos (Comunicación boca a boca, recomendación)
- Redes sociales (WhatsApp, Facebook)
- Televisión y Radio
- Lugar de ubicación del taller
- Afiches y Google Map

Pregunta N° 13:

13. ¿Estaría dispuesto(a) a llevar su vehículo a un taller mecánico integrado que le ofrezca todos los servicios como ser mecánica, electricidad, chapa y pintura, gomería, tornería, muellería entre otros en donde los servicios sean garantizados?

- SI
- NO

➤ **Repuestas:**



➤ **Conclusión:**

Del total de las personas encuetadas el 90% indicaron que si estarían dispuestos(as) a llevar su vehiculó a un taller mecánico integral que le ofrezca todos los servicios como ser mecánica, electricidad, chapa y pintura, gomería, tornería, muelleria entre otros, mientras que un 10% indicaron que no están dispuestos a llevar su vehiculó a otro taller.

ANEXO 3: Pregunta con la cual se calculó la probabilidad de éxito (p)

ENCUESTA PILOTO

Con la finalidad de determinar la probabilidad de éxito y fracaso para realizar el cálculo del tamaño de la muestra sujeta a estudio para la aplicación del cuestionario, se recurrirá a una pregunta realizada en la encuesta piloto para dicho cálculo.

Pregunta con la cual se calculó la probabilidad de éxito (p)

Para determinar la probabilidad de éxito para calcular el tamaño de la muestra, realizamos los cálculos en base a la pregunta número 13 de la encuesta piloto realizada a personas que adquieren el servicio de reparación mecánica.

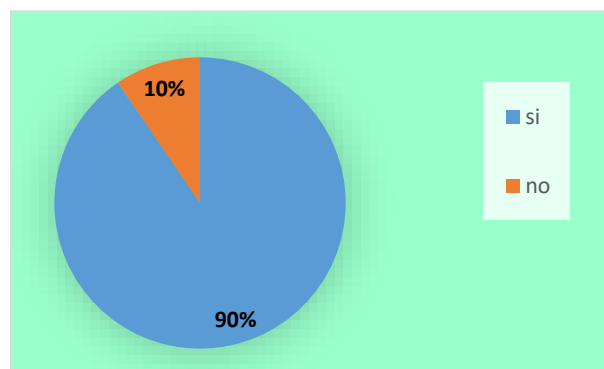
13. ¿Estaría dispuesto(a) a llevar su vehículo a un taller mecánico integrado que le ofrezca todos los servicios como ser mecánica, electricidad, chapa y pintura, gomería, tornería, muellería entre otros en donde los servicios sean garantizados?

SI

NO

Resultado obtenido a la pregunta realizada

Las personas que estarían dispuestas a adquirir el servicio de reparación mecánica automotriz en el taller mecánico que ofrezca un servicio integral son de 90% y las que no adquirirán el servicio es de 10%.



ANEXO 4: Diseño del cuestionario

CUESTIONARIO					
<p><i>El presente cuestionario tiene como propósito recabar información con respecto al servicio que prestan los talleres de reparación mecánica automotriz con fines académicos. Sea usted muy amable en colaborar con su respuesta.</i></p>					
<p>1. ¿Usted tiene vehículo?</p> <p><input type="checkbox"/> Sí</p> <p><input type="checkbox"/> No</p>	<p>2. ¿Cuál es el modelo de su vehículo?</p> <p><input type="checkbox"/> Modelos inferiores a 2000</p> <p><input type="checkbox"/> Modelo 2001 a 2019</p> <p><input type="checkbox"/> Modelo 2020 en adelante</p>	<p>3. ¿Con que frecuencia lleva su vehículo a un taller mecánico?</p> <p><input type="checkbox"/> Una vez al mes</p> <p><input type="checkbox"/> Una vez cada 2 meses</p> <p><input type="checkbox"/> Una vez cada 3 meses</p> <p><input type="checkbox"/> Una vez cada 4 meses</p>			
<p>4. Usted lleva su vehículo al taller mecánico para:</p> <p><input type="checkbox"/> Mantenimiento del vehículo</p> <p><input type="checkbox"/> Cuando el vehículo presenta fallas</p> <p><input type="checkbox"/> Inspección técnica vehicular</p> <p><input type="checkbox"/> Por accidentes de tránsito</p>			<p>5. ¿Cuáles son los motivos más frecuentes por las que usted lleva su vehículo a un taller mecánico? (Marque una o más opciones por favor)</p> <p><input type="checkbox"/> Reparación mecánica en general</p> <p><input type="checkbox"/> Reparación eléctrica</p> <p><input type="checkbox"/> Reparación de chapa y pintura</p> <p><input type="checkbox"/> Reparación de llantas</p>		
<p>6. ¿Cuál es la relevancia de las siguientes características que considera que tiene que tener la infraestructura de un taller mecánico para que ofrezca un buen servicio? (Por favor, califique la importancia de las siguientes características según su opinión)</p>					
CARACTERÍSTICAS	Nada importante	Poco importante	Indiferente	Importante	Muy importante
Espacio amplio del taller					
Equipamiento/Tecnología					
Organización adecuada del ambiente					
Limpieza de la infraestructura					
<p>7. ¿Cuáles atributos considera más importantes usted de la atención que le brinda el personal de los talleres mecánicos? (Marque una o más opciones por favor)</p> <p><input type="checkbox"/> Amabilidad</p> <p><input type="checkbox"/> Respeto</p> <p><input type="checkbox"/> Responsabilidad</p> <p><input type="checkbox"/> Honestidad</p>					

8. ¿Cuán importante es para usted que el taller mecánico cumpla con el tiempo prometido para la entrega del vehículo? *(Por favor, marque la opción que usted considera conveniente)*

- Nada importante
- Poco importante
- Importante
- Muy importante
- Totalmente importante

9. ¿Usted prefiere que el taller mecánico se haga cargo de la compra de los repuestos que requiere el vehículo?

- Sí
- No

10. ¿Qué aspectos usted considera más importantes del servicio de reparación mecánica automotriz que ofrecen los talleres mecánicos? *(Por favor, marque una o más opciones que considera conveniente)*

- Precisión en la reparación del vehículo
- Cumplimiento del tiempo de entrega del vehículo
- Rapidez en la atención al cliente
- Garantía en el servicio
- Conocimiento y experiencia del mecánico

11. ¿Usted desearía que los talleres mecánicos cuenten con una sala de espera?

- Sí
- No

12. Los precios que cobran en los talleres mecánicos considera que son:

- Elevados
- Razonables
- Económicos

13. ¿A través de qué medios de comunicación le gustaría enterarse de la existencia de un taller mecánico? *(Por favor, marque una o más opciones que considera conveniente)*

- Recomendaciones de otras personas
- Redes sociales
- Televisión
- Radio
- Periódico
- Afiches

14. ¿Usted conoce algún taller mecánico en la ciudad de Tarija que brinde un servicio completo como ser mecánica en general, electricidad, chapa y pintura?

- Sí
- No

15. ¿Estaría dispuesto(a) a llevar su vehículo a un taller mecánico integral que le ofrezca todos los servicios como ser mecánica en general, electricidad, chapa y pintura?

- Sí
- No

¡Gracias por su colaboración!