



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y DE LA PRODUCCIÓN

**DISEÑAR Y SOCIALIZAR UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA
LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE REPARACIÓN DE VEHÍCULOS
EN LA MICROEMPRESA, TALLERES UNIVERSAL. DISTRITO
METROPOLITANO DE QUITO 2015-2016**

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de tecnólogo en
Administración industrial y de la producción.

Autor: Wilmer Rolando Loachamin Gualoto

Tutor: Ing. Nora Chamorro

Quito, Mayo 2016

DECLARATORIA

Declaro que la investigación es absolutamente original, autentica, personal, que han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

Wilmer Rolando Loachamin Gualoto

CC: 1714451141

CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Wilmer Rolando Loachamin Gualoto alumno de la Escuela de Administración Industrial y Producción, libre y voluntariamente cedo los derechos de autor de mi investigación en favor al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.

Wilmer Rolando Loachamin Gualoto

C.I 1714451141

CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, **Wilmer Rolando Loachamin Gualoto** portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. **1714451141** de conformidad con lo establecido en el artículo 46 de la Ley de Propiedad Intelectual, que dice: “La cesión exclusiva de los derechos de autor confiere al cesionario el derecho de explotación exclusiva de la obra, oponible frente a terceros y frente al propio autor. También confiere al cesionario el derecho a otorgar cesiones o licencias a terceros, y a celebrar cualquier otro acto o contrato para la explotación de la obra, sin perjuicio de los derechos morales correspondientes. En la cesión no exclusiva, el cesionario está autorizado a explotar la obra en la forma establecida en el contrato”; en concordancia con lo establecido en los artículos 4, 5 y 6 del cuerpo de leyes ya citado, manifiesto mi voluntad de realizar la cesión exclusiva de los derechos de autor al Instituto Superior Tecnológico Cordillera, en mi calidad de Autor del Trabajo de Titulación que he desarrollado para la obtención de mi título profesional denominado: **DISEÑAR Y SOCIALIZAR UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE REPARACIÓN DE VEHÍCULOS EN LA MICROEMPRESA, TALLERES UNIVERSAL. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2015-2016**. Facultando al Instituto para ejercer los derechos cedidos en esta certificación y referidos en el artículo transcrito.

FIRMA

NOMBRE

CEDULA

Quito, a los 27 de Mayo del 2016

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por darme sabiduría y fortaleza necesaria para finalizar esta etapa importante en mi vida.

Gracias a mi familia por el apoyo incondicional durante estos 3 años de mi estudio en este prestigioso Instituto.

Gracias a mi Tutora Ing. Nora Chamorro quien con mucha paciencia y profesionalismo me supo guiar durante todo el proceso de elaboración y culminación de mi proyecto.

Gracias a Talleres Universal por darme la apertura de implementar mi proyecto en su prestigiosa microempresa.

Finalmente quiero agradecer a todos mis profesores por la doctrina impartida y por ser parte de mi formación profesional.

DEDICATORIA

A mi querida esposa e hijo; Nely Alvaro y Felipe Loachamin por el apoyo incondicional en mis estudios.

A mis Padres: Luis Loachamin y Rosa Gualoto quienes me dio la Fuerza necesaria para culminar mi carrera.

Y a mis maestros por sus enseñanzas nobles y profesionales que me permitieron crecer.

INDICE GENERAL

DECLARATORIA.....	i
CESIÓN DE DERECHOS.....	ii
CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
INDICE GENERAL.....	vi
INDICE DE TABLAS	ix
INDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN EJECUTIVO	xi
ABSTRACT.....	xii
CAPITULO I.....	1
1.01 Contexto.....	1
1.02 Justificación.....	4
1.03 Definición del problema central (Matriz T).....	5
1.03.01 Matriz T Diagrama de campo de fuerzas.....	6
1.03.02 Análisis de la Matriz T.....	7
CAPITULO II	10
2. Análisis de Involucrados.....	10
2.01. Mapeo de involucrados.....	10
2.02 Análisis.....	11
2.03 Matriz de análisis de involucrados.....	12
CAPITULO III.....	16
3. Problemas y Objetivos.....	16

3.01 Árbol de problemas	16
3.01.01 Análisis del árbol de problemas.	17
3.2 Árbol de objetivos	18
3.02.01 Análisis del árbol de objetivos.	20
CAPÍTULO IV	21
4. Análisis de Alternativas	21
4.01 Matriz de análisis de alternativas	21
4.01.01 Análisis de la matriz de alternativas	22
4.02 Diagrama de Estrategias.....	26
4.03 Matriz de Marco Lógico.....	29
CAPITULO V	34
5. Propuesta	34
5.01 Antecedentes	34
5.02 Generalidades.....	34
5.03 Justificación de la propuesta	35
5.03.01 Misión	36
5.03.02 Visión	37
5.03.03 Valores Corporativos	37
5.03.04 Orientación para el estudio.....	37
5.04 Estructura del manual.....	38
5.4.01 Introducción:	38
5.04.03 Normas y políticas.....	39
5.04.04 Filosofía corporativa	39
5.04.05 Organigrama.....	40
5.04.06 Diagrama de flujo.....	40
5.04.07 Indicadores de gestión.....	40

5.05 Terminología	42
5.06 Marco Legal	43
5.07 Metodología utilizada.....	43
5.07.01 Formato de Encuestas:	43
5.09 Objetivo general	57
5.10 Plan de capacitación.....	62
CAPÍTULO VI.....	54
6. Aspectos Administrativos	54
6.01 Recursos	54
6.02 Presupuestos.....	56
CAPÍTULO VII	57
7. Conclusiones y recomendaciones	57
7.01 Conclusiones	57
7.02 Recomendaciones.....	58
BIBLIOGRAFIA	60
ANEXOS	61

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 matriz “T” de Microempresa Talleres Universal.....	6
Tabla 2 Matriz de Involucrados de la microempresa Talleres Universal.....	13
Tabla 3 Escala de Valores Análisis de Alternativas.....	21
Tabla 4 Matriz de Análisis de Alternativas	22
Tabla 5 Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos “Talleres Universal” ..	24
Tabla 6 Matriz Marco Lógico	30
Tabla 7 PREGUNTA 1	44
Tabla 8 PREGUNTA 2	45
Tabla 9 PREGUNTA 3	46
Tabla 10 PREGUNTA 4	47
Tabla 11 PREGUNTA 5	48
Tabla 12 PREGUNTA 6	49
Tabla 13 PREGUNTA 7	50
Tabla 14 PREGUNTA 8	51
Tabla 15 PREGUNTA 9	52
Tabla 16 Análisis Foda.	54
Tabla 17 Cronograma de capacitación.	63
Tabla 18 Acta de entrega y recepción de vehículos.....	68
Tabla 19 Control de vehículos.....	69
Tabla 20 Detalle de repuestos.....	70
Tabla 21 Repuestos utilizados.....	71
Tabla 22 Cronograma de ejecución del proyecto.....	53
Tabla 23 Presupuesto para la ejecución de la propuesta.....	53
Tabla 24 Recursos Humanos.....	54
Tabla 25 Recursos Técnicos	54
Tabla 26 Recursos Fungibles	55
Tabla 27 Tabla Presupuestos	56

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Mapeo de los Involucrados de la micro empresa Talleres Universal...	11
Figura 2 Mapeo árbol de problemas de la microempresa Talleres Universal....	17
Figura 3 árbol de objetivos empresa “Talleres Universal”	19
Figura 4 Diagrama de Estrategias de la microempresa “Talleres Universal” ...	27
Figura 5 PREGUNTA 1.....	44
Figura 6 PREGUNTA 2.....	45
Figura 7 PREGUNTA 3.....	46
Figura 8 PREGUNTA 4.....	47
Figura 9 PREGUNTA 5.....	48
Figura 10 PREGUNTA 6.....	49
Figura 11 PREGUNTA 7.....	50
Figura 12 PREGUNTA 8.....	51
Figura 13 PREGUNTA 9.....	52
Figura 14 Estructura organizacional	58
Figura 15 Flujo de procesos actual	64
Figura 16 Propuesta de flujo de procesos	65

RESUMEN EJECUTIVO

El proyecto de investigación se realizó en la Micro empresa “Talleres Universal”, ubicada en el sector centro del Distrito Metropolitano de Quito, José Berrutieta Oe9-168 y Antonio Herrera, dedicada a brindar soluciones mecánicas para vehículos diésel y gasolina.

El principal problema de la microempresa es que no existe un Manual de Procedimientos de reparación de vehículos y eso ha provocado malestar en el personal, desperdicio de recursos, duplicidad en las labores y mala atención a los clientes.

Para dar solución a este problema se propone el diseño y sociabilización de un Manual de Procesos para la reparación de vehículos, el mismo que permitirá optimizar la efectividad de la calidad del servicio que actualmente entrega la micro empresa. En este Manual también se ha establecido un plan de capacitación y la creación de un área de servicio técnico que pueda asesorar tanto al cliente externo como interno.

ABSTRACT

The research project was conducted in the Micro enterprise "Universal Workshops" located in the center section of the Metropolitan District of Quito , Jose Antonio Herrera Berrutieta Oe9-168 and dedicated to providing mechanical solutions for diesel and gasoline vehicles.

The main problem of microenterprise is that there is a Procedures Manual vehicle repair and that has caused discomfort in personnel, waste of resources , duplication in the work and poor customer service .

To solve this problem the design and socialization of a Manual Process for repairing vehicles is proposed , it will optimize the effectiveness of the quality of service currently provided by the micro enterprise. This Manual has also established a training plan and the creation of an area of service that can advise both external and internal customers.

CAPITULO I

1. Antecedentes

1.01 Contexto.

Según (Cabrera Jaen, 2015 pag.1) dice:

El crecimiento de la reparación de vehículos está vinculado con el crecimiento acelerado de talleres de servicio automotriz sea a gasolina o sea a diésel. Es aquí donde se origina el gran dilema ¿Dónde llevo mi carro para reparación? Son diversos los parámetros a considerar y entre éstos precios, calidad del trabajo, seriedad y honestidad. Son los talleres autorizados los que en general brindan un servicio con buena calidad y seriedad en los plazos de entrega, pero lamentablemente los costos de dicho servicio son bastante elevados y por tanto están fuera del alcance del ciudadano común. En términos generales, la mayoría de los talleres son de tipo artesanal y están dirigidos por un mecánico o electricista titulado sin embargo, el equipo que los acompañan son apenas estudiantes o aprendices con poca o ninguna experiencia. Entonces, ¿en dónde radica la diferencia que nos permitirá tener éxito en las actividades y por supuesto una aceptable rentabilidad económica? Un centro automotriz debe contar con los servicios básicos necesarios y actualizados para satisfacer la demanda de los clientes. En definitiva se trata de establecer un compromiso entre la empresa y el cliente mediante el cual se protege el vehículo a cambio de la satisfacción del cliente.¹

1.<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/1802/1/An%C3%A1lisis%20de%20los%20procesos%20de%20reparaci%C3%B3n%20de%20veh%C3%ADculos%20y%20su%20incidencia%20en%20los%20tiempos%20de%20entrega%20en%20la%20empresa%20Autoquil..pdf>

Según (Zumba, 2009 pag 60) manifiesta qué:

A nivel mundial la industria automotriz es una de las más importantes pues es un buen indicador del desarrollo económico de un país. Los vehículos son productos complejos que demanda gran número de ítems, lo que provoca importantes encadenamientos de manufactura, genera gran demanda para una amplia variedad de sectores productivos: metalurgia, plásticos, cauchos, textil, electrónica, talleres de reparación, etc. Además crea empleos directos e indirectos y es uno de los mayores contribuyentes a los ingresos gubernamentales alrededor del mundo.

Según (Cabrera Jaen, 2015 pag2) dice:

Esta tendencia fue determinante para que las empresas fabricantes de vehículos se vieran motivados a invertir en concesionarias en todo el país. Ciudades más importantes como Quito, Guayaquil y Cuenca no solo ofrecían autos nuevos, sino que al mismo tiempo ofrecían Servicio Automotriz Integrado, pero el servicio era costoso y solo enfocado a vehículos de su marca. El objetivo fundamental es permanecer en la mente del usuario como un taller especializado, de un alto nivel de calidad, puntuales en la entrega de los trabajos, con precios justos dotados de una alta dosis de honestidad y responsabilidad.

La competitividad que existe en el mercado formal e informal de la ciudad de Quito, motiva a organizar los procedimientos del proceso de reparación de vehículos de la microempresa, con la finalidad de documentar los trabajos realizados, optimizar los procesos, eliminar mano de obra ineficiente que permita disminuir costos de recursos.

A través de esta investigación, se pretende elaborar un manual de procedimientos que optimice las actividades en los talleres automotrices, dado que los grandes fabricantes realizan constantes estudios de satisfacción de los clientes; así como de la calidad de los servicios y de las instalaciones, estudios de distribución de espacios y organización física, competencias de sus recursos humanos, costos y precios, la variedad en la gama de servicios, etc. Como en cualquier otro tipo de actividad económica existen talleres de diversos tipos considerando su tamaño, antigüedad,

ubicación, organización, segmento poblacional al que dan servicio, etc., desde los considerados como artesanales hasta los grandes concesionarios de las marcas automotrices más destacadas. Una de las principales diferencias entre taller y taller es su grado de formalización en los procedimientos, lo que coadyuva a su crecimiento orgánico. En las grandes casas comerciales de vehículos existen talleres automotrices completamente organizados que ofrecen sus servicios de mantenimiento integral, repuestos y otros, con considerables diferencias en los precios al consumidor final.

Este estudio trata de evidenciar la utilidad de la implementación de mejores prácticas, niveles de inversión y sobre todo el diseño, aplicación y ejecución de un manual de procedimientos en Talleres Universal con lo que se mejoraría sustancialmente sus aspectos operativos, evitando un crecimiento desordenado como se está produciendo en la actualidad de esta manera ayudando a crecer y tener una visión emprendedora.

En los procedimientos de reparación de vehículos de la microempresa Talleres Universal se cuenta con procedimientos como:

Según (Cabrera Jaen, 2015 pag1) dice:

LA RECEPCIÓN: Es el proceso mediante el cual se recibe el auto a ser revisado. Esto implica conocer al propietario, verificar aspecto y estado superficial como describir y cuantificar los accesorios que posee el automóvil, para luego ingresar al taller respectivo. En resumen, los datos principales a verificar y registrar son:

Datos de la persona que ingresa el auto

- Datos del vehículo
- Características por marca
- Partes y piezas adicionales
- Motivo principal del ingreso

DIAGNÓSTICO: Permite determinar el estado de funcionamiento del motor, adicionalmente nos permite describir el real aspecto físico del automóvil.¹

1.02 Justificación

Los principales problemas en los talleres automotrices radican en la falta de conocimiento y aplicación de procedimientos de los procesos, ya que en la mayoría de los talleres no se cuenta con la información necesaria, porque en el país no existen las regularizaciones establecidas por el gobierno para las microempresas automotrices.

Talleres Universal, en la actualidad no posee procedimientos de procesos de reparación de vehículos con un nivel de servicio operativo muy reducido que abastece de forma ineficiente la demanda de sus clientes, generando pérdidas para el crecimiento de la misma.

La falta de organización y el desconocimiento de los documentos de procedimientos de los procesos de reparación de vehículos de la microempresa producen gran cantidad de desperdicios, tiempo innecesario en cada actividad, y desconfianza por trabajos no documentados.

El sector automotriz ofrece grandes oportunidades de crecimiento, siempre y cuando la empresa conozca sus procedimientos y sus procesos de cada uno de ellos con la finalidad de mejorar su servicio.

“TALLERES UNIVERSAL” con el fin de cubrir una necesidad debido a la falta de un manual de procedimientos pretende organizar el proceso de servicio de reparación y correcciones en sus vehículos en el menor tiempo posible, generando confianza a los clientes con un servicio garantizado y eficiente, busca aumentar la

productividad mediante la optimización de los procesos de reparación de los vehículos, así como también el análisis de la metodología actual de trabajo de la microempresa mediante la documentaciones de las actividades realizadas en dicho proceso.

Ayudar a optimizar el trabajo del Taller Automotriz, de tal manera que se evidencien los beneficios de la labor coordinada de todos los colaboradores en una operación por procesos bien establecidos.

- Estandarizar los procedimientos para la implementación de un Taller;
- Reducir las pérdidas de tiempo por falta de procedimientos de reparación de vehículos
- Ubicación del personal dentro del mismo.

Se pretende que el resultado de este estudio; es decir el Manual de Procedimientos, sea aplicable a cualquier taller automotriz que requiera mejorar su desempeño en el servicio que presta sus clientes y crecer de una manera orgánica y no desorganizadamente.

1.03 Definición del problema central (Matriz T)

El análisis de Campo de Fuerzas es una herramienta que permite identificar las fuerzas positivas (dinamizadoras) y negativas (“frenadoras”) del cambio. Es utilizado cuando se quieren encontrar los factores que apoyan o van en contra de la solución de un asunto o problema para que lo positivo pueda reforzarse y/o lo negativo pueda ser eliminado o reducido.¹

1. <http://www.actiongroup.com.ar1./download/diagramadecampodefuerzas.pdf>

1.03.01 Matriz T Diagrama de campo de fuerzas.

Tabla 1 Matriz “T” de Microempresa Talleres Universal

SITUACIÓN EMPEORADA	SITUACIÓN ACTUAL				SITUACION MEJORADA
INEFICIENCIA EN LOS PROCESOS DE REPARACIÓN DE VEHÍCULOS Y PÉRDIDAS DE CLIENTES POTENCIALES	RETRASOS EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE REPARACIÓN DE VEHÍCULOS DE LA MICROEMPRESA TALLERES UNIVERSAL				OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE REPARACIÓN DE VEHÍCULOS, MEJORAMIENTO DE SERVICIOS, INCREMENTO DE CARTERA DE LOS CLIENTES
FUERZA IMPULSADORA	I	P	I	P	FUERZA BLOQUEADORA
	C		C		
DISPONIBILIDAD DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA REPARACIÓN DE VEHÍCULOS	4	3	3	3	RESISTENCIA AL CAMBIO POR PARTE DE LOS COLABORADORES
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	3	4	3	3	PERSONAL POCO COMPROMETIDO
GESTIÓN DE DOCUMENTOS DE OPERACIÓN DEL TALLER	2	5	4	3	DESCONOCIMIENTO DEL MANEJO DE ARCHIVOS
COMPROMISO DE LOS PROPIETARIOS	3	5	5	2	LIMITADOS RECURSOS ECONÓMICOS

Fuente: Investigación Propia
Elaborado por: Wilmer Loachamin

I= IMPACTO

PC= POTENCIAL de CAMBIO

1= bueno ,2= medio bueno, 3= medio, 4= medio alto, 5= alto

1.03.02 Análisis de la Matriz T

Debido a la carencia de procedimientos para el proceso de reparación de vehículos de la microempresa Talleres Universal se han analizado las siguientes fuerzas impulsadoras y bloqueadoras:

Una fuerza impulsadora de disponibilidad de un manual de procedimientos para la reparación de vehículos con impacto de 4 es medio alto, en el análisis se establece que aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles los parámetros cómo deben hacerlo por otra parte el potencial de cambio es de 3 que es medio porque al implementar tendrá resistencia al cambio por parte de los colaboradores del taller pero creara interés de los propietarios para la correcta aplicación del proceso.

Se presenta una fuerza bloqueadora de resistencia al cambio por parte de sus colaboradores de 3 que es medio de impacto por tal motivo de que sus colaboradores no están acostumbrados al cambio pero con un potencial de cambio de 3 que es medio porque existe la predisposición de los propietarios mas no de los colaboradores por temor a los cambios por sentirse perjudicados.

El impacto de capacitación del personal en el taller es de 3 que es medio esto favorece al propietario y trabajadores dentro de la microempresa y dentro del potencial de cambio es de 4 que es medio alto se tomará el tiempo necesario para

cambiar el pensamiento de personal para que se encuentre comprometido pero servirá para poder mejorar procesos.

Con una fuerza bloqueadora de personal poco comprometido de impacto de 3 que es medio, los trabajadores no se sienten a gusto con la propuesta el potencial de cambio es de 3 que es bueno se cuenta con trabajadores preparadas académicamente y con el respaldo del propietario.

La fuerza impulsadora es la gestión de documentos de operación del taller es de 2 que es medio bueno, pero en cambio el personal tiene desconocimiento del manejo de formularios, por otro lado el potencial de cambio es 5 porque el propietario tendrá un mejor control de ingreso y reparaciones de vehículos así como también de los trabajos externos.

Con una fuerza bloqueadora por el desconocimiento de manejo de archivos y formularios con un impacto de 4 que es medio alto, debido a los conocimientos académicos de los trabajadores que no están acordes a los manejos de archivos de la microempresa con un potencial de cambio de 3 que es medio, los empleados están limitados y no se sienten capaz de realizarlo.

Como fuerza impulsadora de compromiso de los propietarios es de 3 medio, no tienen suficiente interés para mejorar los procedimientos de reparación pero el potencial de cambio es de 5 que es alto para satisfacer la expectativa de los clientes y asegurar la eficiencia del servicio.

La fuerza bloqueadora de limitados recursos económicos tiene un impacto de 5 que es alto la microempresa no dispone de presupuestos necesarios para realizar algún cambio pero con un potencial de cambio de 2 que es medio bajo, por lo que

obteniendo buenos resultados de los cambios de la microempresa mejoraría la situación de la organización.

Por medio de la matriz T se identifica la falta de procedimientos que existe en la microempresa Talleres Universal, esto mejoraría la situación actual y se desarrollarían estrategias de mejora, para así obtener resultados favorables y corregir dicha falencia.

CAPITULO II

2. Análisis de Involucrados.

El análisis de involucrados se basa en todas las áreas o personas directas o indirectas relacionadas con el problema central.

2.01. Mapeo de involucrados.

Es una técnica complementaria de otras y es muy valiosa en sí misma tanto para aplicarse antes, durante y después de un proyecto. El análisis de los involucrados es un instrumento fundamental en la gerencia social que permite:

1. Identificar a aquellas personas y organizaciones interesadas en un determinado proyecto.
2. Establecer quienes pudieran ser afectadas por los objetivos del mismo (ya sea en sentido positivo y negativo).
3. Explorar quiénes y cómo pueden contribuir u obstaculizar el logro de los objetivos.
4. Analizar quiénes y cómo tienen capacidad de incidir sobre los problemas que hay que enfrentar.¹

1. <http://www.mapa.ziglaconsultores.com/content/analisis-de-involucrados>

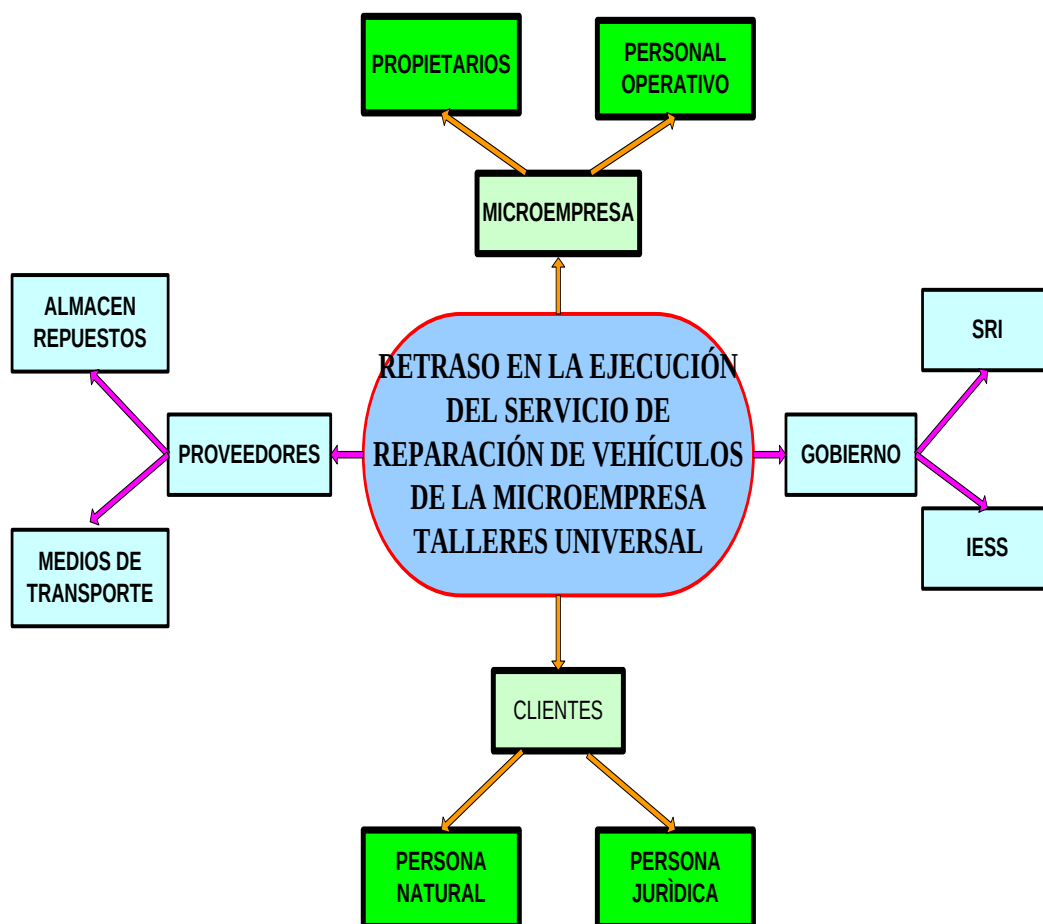


Figura 1 Mapeo de los Involucrados de la microempresa Talleres Universal

Fuente: Investigación Propia
Elaborado por: Wilmer Loachamin

2.02 Análisis

En el análisis del mapeo de involucrados para el problema de retrasos en la ejecución del servicio de reparación de vehículos de la microempresa Talleres Universal, se han toma en cuenta los factores directos que afectan a este problema como son los propietarios y personal operativo, porque los trabajos se los realiza de forma empírica sin documento de respaldo.

Otro factor directo son los clientes parte fundamental para el éxito o fracaso de la microempresa, es por eso que se debe lograr mantener una buena comunicación y prestar un buen servicio que sea capaz de satisfacer sus necesidades.

Entre los factores indirectos se encuentra los proveedores por no tener una relación directa con la micro empresa y lo que buscan es el éxito propio mas no les interesa si existe o no procedimientos para el proceso.

Otro factor indirecto es el gobierno, interesados que cumplan con todas las obligaciones del estado y cuando la microempresa se encuentre estable cumpla con las obligaciones de sus empleados.

2.03 Matriz de análisis de involucrados.

El análisis de involucrados es una herramienta que permite identificar los actores sociales más importantes del Estado, sector privado y sociedad civil que puedan ser la base para la implementación de una intervención. Así mismo permite conocer el rol de los actores sociales, las funciones, actividades y responsabilidades e influencia en la implementación del proyecto. Esto ayudará a la formación de comités o grupos de apoyo para actividades específicas del proceso de elaboración y ejecución de un plan, programa o proyectos de inversión.¹

1. <http://www.cempro.org.pe/2011/11/paso-1-analisis-de-involucrados.html>

Tabla 2 Matriz de Involucrados de la microempresa Talleres Universal

Actores involucrados	Interés sobre el problema central	Problemas percibidos	Recursos, mandatos y capacidades	Interés sobre el proyecto	Conflictos potenciales
Micro empresa	Optimizar los procedimientos y reducción de tiempos muertos.	El personal operativo no está acostumbrado a seguir un plan para optimizar un proceso	Recursos humanos que conoce la actividad. Normas ISO 9000 y 14000. Financiamiento a través de préstamos.	Contar con un instrumento para mejorar el proceso la microempresa.	El personal no se compromete El propietario no dispone de suficientes recursos financieros.
Clientes	Mejoramiento del servicio, fidelidad a la microempresa	Servicio de baja calidad por retrasos en las entregas.	Recursos financieros y humano	Mejoramiento del servicio	Difusión de información negativa por parte del cliente
Estado	Fomentar el crecimiento de la economía nacional	Bajos niveles de recaudación tributaria. Reducida estabilidad en el personal afectando a los procesos de reparación	Recursos financieros y humanos, SRI.	Contribuir con los objetivos del plan nacional del buen vivir	Altos niveles de evasión tributaria

Proveedores	Mantener buenas relaciones comerciales con los proveedores para garantizar la entrega oportuna de repuestos.	Reducción y retraso en la adquisición de materia prima	Recurso financiero y humano.	Cumplir con los pagos a los proveedores a fin de garantizar buenas relaciones laborales y obtener repuestos de calidad y a tiempo.	Demora en la entrega de materia prima

Fuente: Investigación Propia
Elaborado por: Wilmer Loachamin

Análisis de la matriz de involucrados

El interés de la microempresa es optimizar los procedimientos y reducción de tiempos muertos mediante la disponibilidad de un manual que ayude a organizar el trabajo de la microempresa, mediante un equipo humano, pero los principales problemas percibidos son que el personal no está acostumbrado a seguir un proceso continuo y existe poco compromiso por parte de ellos.

En los clientes se tiene interés del problema central de mejoramiento del servicio en el que se ha percibido los problemas de servicio de baja calidad y retraso en las entregas por lo que se busca apoyo para contrarrestar la pérdida de cartera de clientes por un mal servicio, a través del mejoramiento de los servicios prestados y entrega a tiempo.

El gobierno se siente afectado por el bajo cumplimiento de sus obligaciones y se ve reflejado en el problema central de fomentar el crecimiento de la economía nacional

buscando apoyo en los recursos humanos, financieros y SRI se crea el interés sobre el proyecto de cumplir con los objetivos del plan nacional del buen vivir.

En los proveedores, el interés sobre el problema es el de mantener las relaciones de negocio, como interés del proyecto se busca cumplir con los pagos a tiempo a los proveedores de repuestos de calidad y a tiempo con el apoyo de los recursos financieros y humanos para evitar la demora de entrega del mismo.

CAPITULO III

3. Problemas y Objetivos.

Los problemas y objetivos están determinados en el análisis de causas y efectos del problema central del árbol de problemas y las posibles soluciones que las determinan en el árbol de objetivos.

3.01 Árbol de problemas

“El árbol de problemas es una ayuda importante para entender la problemática a resolver. En él se expresan, en encadenamiento tipo causa/efecto, las condiciones negativas percibidas por los involucrados en relación con el problema en cuestión.”

(Evelyn Morales 2015, pag.29)

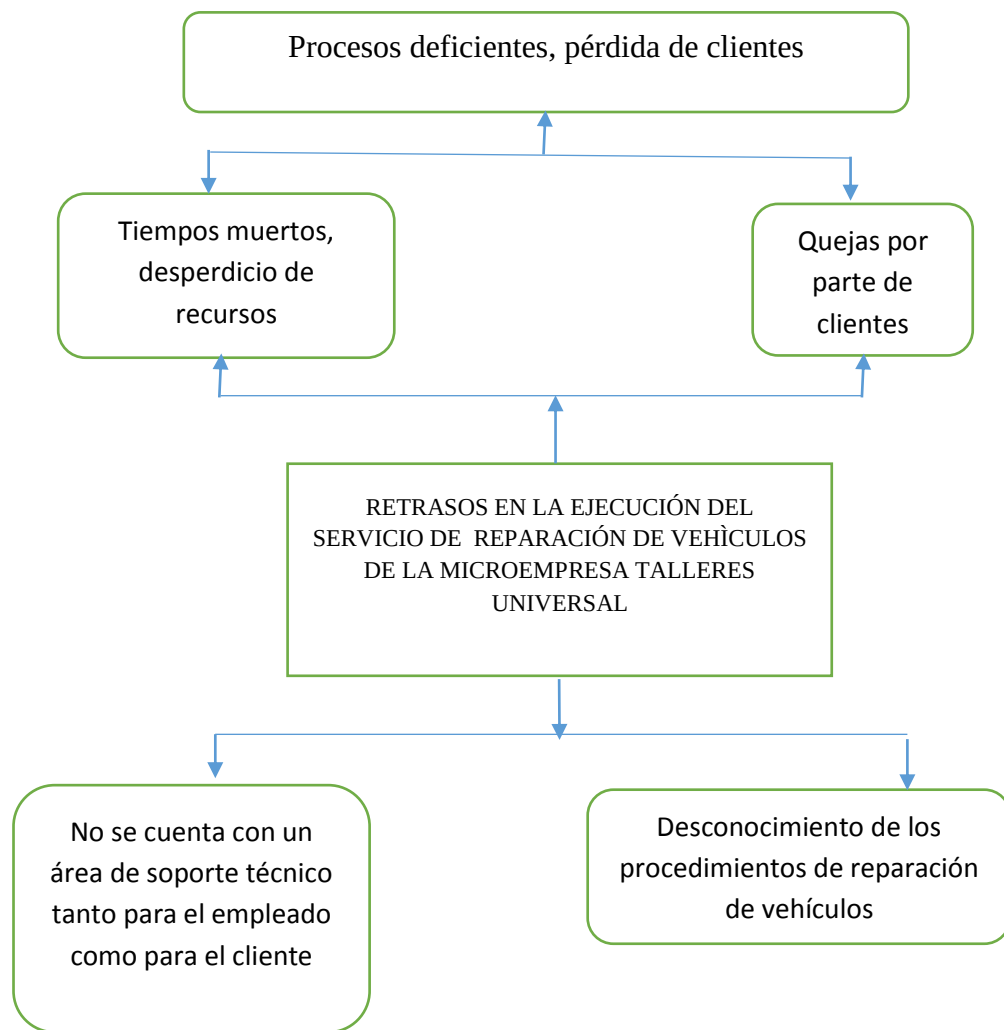


Figura 2 Mapeo árbol de problemas de la microempresa Talleres Universal

Fuente: Investigación Propia
Elaborado por: Wilmer Loachamin

3.01.01 Análisis del árbol de problemas.

El análisis del árbol de problemas presenta el problema central, las causas que se originan se ha determinado así:

El problema más relevante son los retrasos en la prestación del servicio de reparación de vehículos de la microempresa Talleres Universal que se han identificado por la falta de soporte técnico para el empleado y para asistencia al cliente, así como el desconocimiento de los procedimientos permitiendo que se provoque los siguientes efectos como, desperdicios de recursos, las quejas por parte de los clientes provocando que el servicio sea deficiente y se pierda la cartera y credibilidad en el servicio.

3.2 Árbol de objetivos

El análisis del árbol de objetivos plantea la interpretación positiva del árbol de problemas “El árbol de objetivos permite describir la situación futura a lo que se desea llegar una vez que se ha resuelto los problemas” Ortegón, Pacheco, & Prieto 2005, pág. 17).

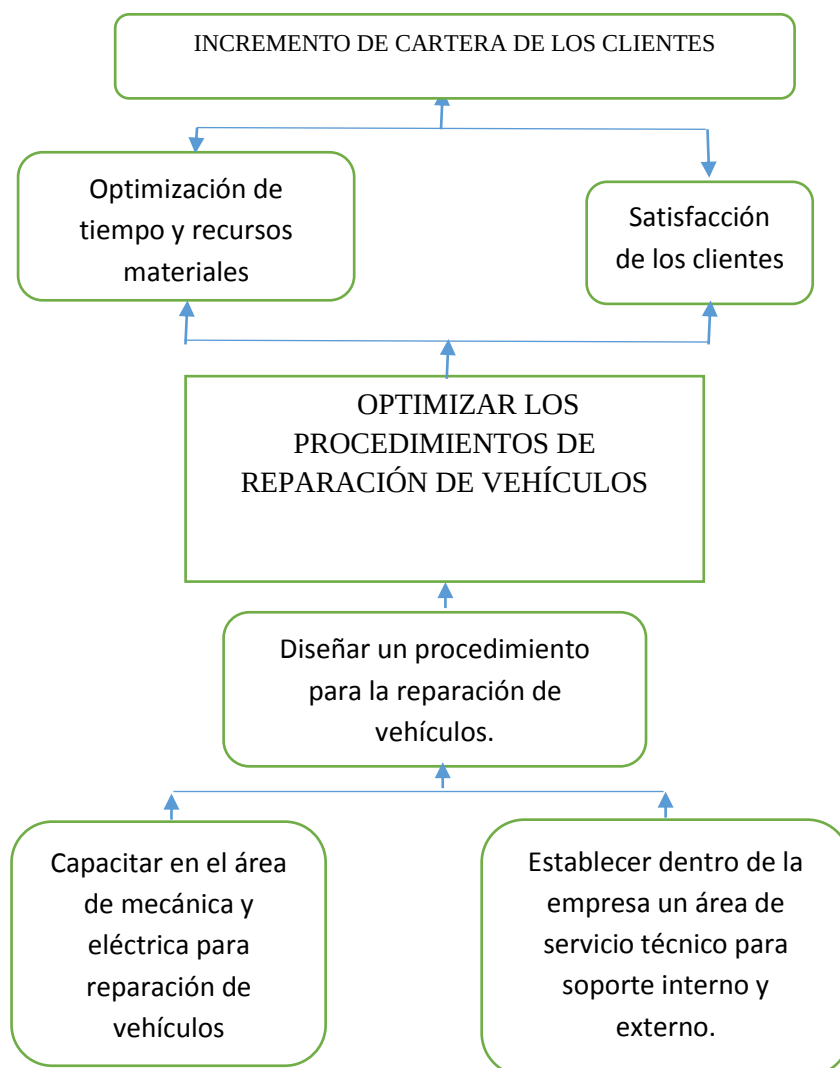


Figura 3 árbol de objetivos empresa “Talleres Universal”

Fuente: Investigación Propia
Elaborado por: Wilmer Loachamin

3.02.01 Análisis del árbol de objetivos.

El análisis del árbol de objetivos se plantea optimizar el procedimiento de los procesos de reparación de vehículos, a través de la implementación de un programa de capacitación para los empleados y la implementación de un área de soporte técnico tanto para el cliente externo como interno.

Los fines que se pretende alcanzar es reducir tiempos muertos, garantizar la calidad del servicio generando confianza, fidelización, satisfacción, logrando de esta manera recuperar la cartera de clientes.

CAPÍTULO IV

4. Análisis de Alternativas

4.01 Matriz de análisis de alternativas

“El análisis de alternativas consiste en identificar posibles soluciones del problema y su impacto sobre algunas variables como: política, social, financiera y técnica.

Para elaborar la matriz de alternativas se utilizará una escala donde se identificará el impacto sobre variables.” (Javier Pepe 2016, pag.20)

Escala de valores

Tabla 3 Escala de Valores Análisis de Alternativas

Escala de Valores Vertical	Escala de Valores Horizontal	Escala de Valores Total
1 = Bajo	5 = Bajo	1 – 5 Bajo
2 = Medio Bajo	10 = Medio Bajo	5 – 10 Medio Bajo
3 = Medio	15 = Medio	10 – 20 Medio
4 = Medio Alto	20 = Medio Alto	20 – 25 Medio Alto

Fuente: Investigación Propia
Elaborado por: Wilmer Loachamin

Tabla 4 Matriz de Análisis de Alternativas

Objetivos	Impactos sobre el propósito	Factibilidad Técnica	Factibilidad Financiera	Factibilidad Política	Factibilidad Social	Total	Categoría
Capacitar en el área de mecánica y eléctrica para reparación de vehículos	4	4	3	3	3	17	Medio alto
Establecer dentro de la empresa un área de servicio técnico para soporte interno y externo.	5	5	5	3	4	22	Medio alto
Diseñar el procedimiento para la reparación de vehículos.	5	5	5	5	5	25	Medio alto
Total	14	14	13	11	12		

Fuente: Investigación Propia
Elaborado por: Wilmer Loachamin

4.01.01 Análisis de la matriz de alternativas

Mediante el análisis de la Matriz de Alternativas se pudo establecer que el primer objetivo de programar capacitaciones en el área de mecánica y eléctrica de vehículos para cumplir con los requisitos de manera eficiente con los servicios con

ponderación media alta de impacto sobre el propósito en la factibilidad técnica (4) media alta se considera muy eficiente en el que genera conocimientos técnicos en el personal de (3) que es medio generando aceptación de la sociedad en general de (3) medio, por lo tanto puede ser logrado.

El segundo objetivo, es establecer dentro de la empresa un área de servicio técnico para soporte interno y externo considerando el impacto sobre el propósito (5) con una factibilidad técnica adecuada para manejar y prestar un servicio de calidad a los clientes, se logrará minimizar tiempos muertos y desperdicios de materiales tiene la ponderación alta siendo posible el cumplimiento de los requerimientos específicos para la optimización del servicio

El tercer objetivo es objetivo es desarrollar procesos para la reparación de vehículos con una ponderación media alta, este procedimiento será el medio que servirá como guía para realizar los procedimientos adecuadamente permitiendo optimizar recursos y asegurando la eficiencia de los procesos relacionados.

Tabla 5 Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos “Talleres Universal”

Objetivos	Factibilidad a lograrse	Impacto de Genero	Impacto Ambiental	Relevancia	Sostenibilidad	Total	Categoría
Capacitar en el área de mecánica y eléctrica para reparación de vehículos	Cumplir con el programa de capacitaciones (4)	Capacitación sin discriminación de género (4)	favorecer la especialización y a la motivación (4)	Trabajadores y empleados conscientes de la capacitación permanente (5)	Establecer un plan de capacitación para la micro empresa (4)	21	medio alto
Establecer dentro de la micro empresa un área de servicio técnico para soporte interno y externo.	Aceptable y conveniente para los beneficiarios (4)	Incrementar el nivel de satisfacción sin importancia de género (4)	Reduce el uso de recursos (4)	Renueva la credibilidad de la microempresa (4)	Asistencias técnicas para trabajadores y clientes (4)	20	medio alto
Diseñar un procedimiento para la reparación de vehículos.	Altos niveles de compromiso hacia la elaboración de procedimientos adecuados (4)	Apertura de conocimientos para cualquier género (4)	Reduce el uso de recursos materiales (4)	Lineamiento y estabilidad de los clientes (4)	Buena aceptación de la herramienta de los propietarios (4)	20	medio alto

Fuente: Investigación Propia
Elaborado por: Wilmer Loachamin

Los resultados de la matriz de análisis de impacto, se señala que en el objetivo de capacitar al personal en el área de mecánica y eléctrica, se tiene alto alcance debido a que permite que el personal conozca y realice sus funciones en cada área. En cuanto al impacto de género es medio alto, debido a que permitirá fortalecer conocimientos del personal sin discriminación de género. El impacto ambiental es medio alto, con el fin de mejorar del clima laboral y su entorno. Por ello, la relevancia en el objetivo es alta conociendo que los trabajadores y empleados están conscientes de las capacitaciones y su sostenibilidad media alta por lo tanto motivará al personal y mejorará el rendimiento que ayudará al crecimiento de la microempresa estableciendo un plan de capacitación para sus colaboradores.

Con respecto a establecer dentro de la microempresa una área de servicio técnico para soporte interno y externo, se ha considerado media alta la factibilidad de alcanzarse debido a que la empresa considera que es aceptable para el personal y elevar sus clientes, manteniendo una mayor orientación y direccionamiento. Su impacto de género es medio alto generando procesos confiables y adecuados para satisfacer las necesidades del cliente sin discriminación de género. En cuanto al impacto ambiental este es medio alto que al prestar los servicios debe relacionarse también con reducir el uso de recursos. De este modo se considera una relevancia y sostenibilidad media alta que ayudará al crecimiento empresarial.

Finalmente con relación al objetivo de disponer de un procedimiento para la reparación de vehículos se considera una media alta factibilidad, debiendo la microempresa como un instrumento que ayudará a direccionar y minimizar tiempos muertos, desperdicios de materiales. Su impacto genérico es medio alto que genera tranquilidad a los socios en relación a los resultados alcanzados. El impacto

ambiental es medio alto, permitiendo aportar a evitar contaminación en cualquiera de los procesos realizados internamente. Por ello su relevancia y sostenibilidad es media alta, siendo un objetivo de los directivos y empleados a tener un mayor control de los procesos y servicios prestados.

4.02 Diagrama de Estrategias

La matriz del diagrama de estrategias define las estrategias que se llevarán a cabo para el cumplimiento de cada objetivo, en relación a la matriz de alternativas a finalidad de incrementar la productividad de la microempresa Talleres Universal, para lo cual se debe cumplir con el objetivo principal que es el de elaborar el Manual de Procesos de la micro empresa.

- Plantear una serie de ideas sobre un tema considerado aspectos positivos y negativos.
- Plantear dudas, preguntas y aspectos curiosos.
- Es útil lograr un equilibrio en nuestros juicios valorativos y, por lo tanto, para poder tomar decisiones fundamentales.¹

1. <http://myhaa.blogspot.com/2011/10/diagrama-radial-y-de-arbol.html>

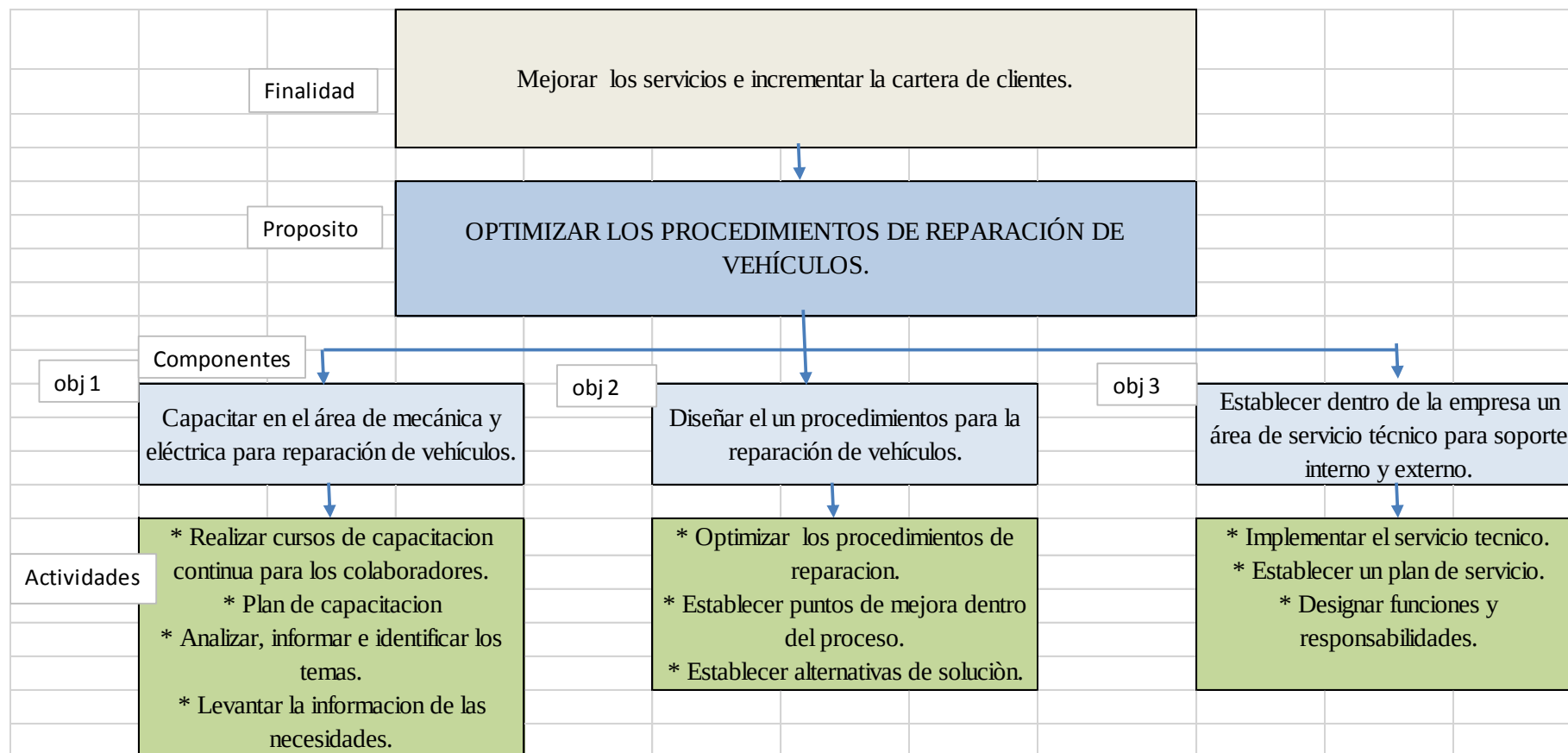


Figura 4 Diagrama de Estrategias de la microempresa “Talleres Universal”

Fuente: Investigación Propia
Elaborado por: Wilmer Loachamin

Análisis: La matriz del diagrama de estrategias; muestra la relación existente entre las estrategias y cumplimiento de cada uno de los objetivos específicos en relación, para el logro del objetivo general y alcanzar el fin de mejorar la calidad del servicio, optimizando procesos y procedimientos de reparación de vehículos para cubrir las demandas y rentabilidad. Esto implica un trabajo coordinado y confiable que logre alcanzar niveles eficientes de servicio. Para ello, se han definido tres objetivos, en donde se diseñará un procedimiento para la reparación de vehículos, establecer un área de servicio técnico para soporte interno como externo y capacitar en el área de mecánica y eléctrica para reparación de vehículos evite desperdicios de recursos y ofrecer servicio de alta calidad.

Refiriéndose a la identificación de procesos es favorable la disponibilidad de un manual que oriente a los procedimientos correctos, garantizando la calidad del servicio.

El establecer el servicio técnico para soporte interno y externo se requiere dar lugar a un plan de servicio apoyado con un sistema de información y formularios, el cual permita a los responsables tomar decisiones adecuadas.

Finalmente, en lo relacionado a capacitar al personal en el área de mecánica y eléctrica para reparación de vehículos, se considera necesario fortalecer conocimientos con un plan de capacitación que facilite al personal trabajar correctamente y ponga en riesgo la calidad del servicio.

Cada uno de los objetivos expuestos, permitirá mejorar el rendimiento de la microempresa alcanzando un óptimo sistema de servicio.

De esta manera, se alcanzará mayores niveles de rentabilidad y confianza que le permitan a la microempresa ser uno de los mejores en el campo automotriz. Su gestión impulsará al crecimiento de la economía nacional, generando fuentes de empleo que mejoren y fortalezcan la calidad de vida de la población.

4.03 Matriz de Marco Lógico

El marco lógico es una metodología que tiene el poder de comunicar los objetivos de un proyecto clara y comprensiblemente en un solo marco o matriz. Su poder reside en que puede incorporar todas las necesidades y puntos de vista de los actores involucrados en el proyecto y su entorno (stakeholders).¹

1. www.cedec.com.mx/index.php?option=com_content...marco-logico

Tabla 6 Matriz Marco Lógico

Finalidad	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
Mejorar los servicios e incrementar la cartera de clientes.	En marzo del 2017 el servicio al cliente se habrá mejorado en un 20%.	Encuestas relacionadas a clientes realizadas por la microempresa.	Se cuente con el apoyo de los propietarios y de los trabajadores.
Propósitos	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
Optimizar los procedimientos de reparación de vehículos establecidos dentro de un manual	Porcentaje de clientes satisfechos. A fines del mes de diciembre del año 2016 se habrá optimizado los procedimientos de reparación en un 60%.	Bitácoras de tiempos de entrega. Contabilidad de material utilizado.	Plan de ejecución que permita cumplir con los presupuestos de rentabilidad esperados
Componentes	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
1* Diseñar el manual de procedimientos para la reparación de vehículos. 2* Establecer dentro de la microempresa un área de servicio técnico para soporte interno y externo. 3* Capacitar en el área de mecánica y eléctrica para reparación de vehículos	- Para mayo 2016 se contará con el manual de procedimientos de reparación de vehículos - Para inicios de Septiembre se contará con un área de servicio técnico en un 50%. - A finales de noviembre del 2016 se espera disponer del personal capacitado en un 50%.	* Datos registrados en diferentes áreas. * Registro de asistencia y test de evaluación. * Registro de aceptación de los clientes	Procesos controlados establecidos dentro de los parámetros de estándar de calidad para permitir rentabilidad en atención a los clientes. Procesos registrados que brindan información, clara y real de la situación. Procesos seguros que permitan al personal cumplir con sus responsabilidades de manera efectiva

Actividades	INDICADOR	Medios de verificación	Supuestos
1.1 * Optimizar los procedimientos de reparación.	A fines del mes de diciembre del año 2016 se habrá optimizado los procedimientos de reparación en un 60%. Presupuesto requerido 100 usd.	* Informes de Trabajos realizados. * Plan de capacitación. * Actas de entrega y recepción de vehículos. * Balances financieros * Reporte de costos * Presupuestos	Personal cumple inadecuadamente con los horarios de trabajo.
1.2 * Establecer puntos de mejora dentro del proceso.	Para el mes de junio 2016 se habrá mejorado los procesos en un 20%. Presupuesto requerido 50usd.		Cliente reacciona desfavorablemente al producto.
1.3 * Establecer alternativas de solución.	Para el mes de mayo 2016 se habrá establecido las alternativas de solución en un 30%. Presupuesto requerido 50usd		Costos no existe relación con los presupuestos establecidos
2.1 * Implementar el servicio técnico.	Para el mes de septiembre 2016 se implementará el servicio técnico en un 50%. Presupuesto requerido 70usd		
2.2 Establecer un plan de servicio.	Para el mes de mayo 2016 se establecerá un plan de servicios en un 25%. Presupuesto requerido 20usd.		Ingresos insuficientes por debajo de lo esperado
2.3 * Designar funciones y responsabilidades.	Para el mes de junio 2016 de designará funciones y responsabilidades en un 70%. Presupuesto requerido 20usd		
3.1 * Realizar cursos de capacitación continua para los colaboradores.	Para el mes de agosto 2016 se capacitara al personal en un 50%. Presupuesto requerido 70usd.		
3.2 * Plan de capacitación.	Para el mes de julio 2016 se habrá realizado un plan de capacitación en un 78%. Presupuesto requerido 50usd		

3.3* Analizar, informar e Identificar los temas.	Para el mes de julio de 2016 se habrá identificado los temas de capacitación. Presupuesto requerido 15usd		
3.4 * Levantar la información de las necesidades.	Para el mes de Junio se habrá levantado información de las necesidades. Presupuesto requerido 10usd		

Fuente: Investigación Propia
Elaborado por: Wilmer Loachamin

Respecto a la finalidad propuesta, los indicadores identificados dentro de la misma se enfocan para principios del mes de marzo del 2017, en la que se espera alcanzar una alta calidad de servicio con falencias menores al 10%. Esto permitirá mejorar la rentabilidad y confiabilidad en la microempresa, la cual se genera un 80% de los trabajos entregados a tiempo.

“Se espera disponer de un presupuesto amplio que permita controlar el uso de los recursos, evitando cualquier tipo de gasto innecesario que afecte el cumplimiento de los objetivos planteados”. (Evelyn Morales 2015, pág. 42).

Se estima optimizar los procedimientos de reparación de vehículos con procesos claramente establecidos dentro de un Manual que A fines del mes de mayo del año 2016 se elabora un proceso de reparación de vehículos. Para ello, se reducirán las falencias internas en los procedimientos como clientes insatisfechos.

Para minimizar tiempos muertos y desperdicios de materiales, a principios de mayo del 2016 se espera bajar el porcentaje de 2% el desperdicio, aportando a la

rentabilidad y generando una mayor eficiencia del servicio. Además se espera reducir el Porcentaje de incumplimiento de la aplicación de procedimientos.

En cuanto a establecer dentro de la microempresa un área de servicio técnico a finales de septiembre del 2016 se espera alcanzar el 50% de procesos documentados, para el personal y evitar falencias en su proceso.

El manual de procesos y procedimientos de reparación de vehículos permitirá controlar de manera eficiente los procesos de reparación y mantener un control que evite gastos innecesarios.

CAPITULO V

5. Propuesta

5.01 Antecedentes

TALLERES “UNIVERSAL” requiere mejorar su rentabilidad de servicio automotriz, por cuanto presenta graves problemas en los procedimientos internos lo que generan altos niveles de desperdicios de recursos y falencias de procesos.

Esta empresa se encuentra comprometida con sus clientes en la entrega del servicio de alta calidad, y precios accesibles, pero actualmente posee una desorganización en los procesos y procedimientos de reparación, el cual genera retrasos de entrega, malestar del cliente.

Esta situación es considerada a tomar la decisión efectiva, que podría ser la implementación de un manual de procedimientos interno que permita al personal alcanzar un direccionamiento eficaz que mejore su proceso y permita cumplir parámetros de servicio de calidad, optimizando recursos.

5.02 Generalidades

La microempresa presta servicios automotrices a clientes de entidad privada de vehículos livianos en las áreas que se encuentran a disposición por lo que en el

transcurso del tiempo se ha logrado un avance y aumento de la cartera de clientes consiguiendo vínculos de servicio para los vehículos pesados de las entidades públicas.

5.03 Justificación de la propuesta

Se justifica y se hace imprescindible la investigación y elaboración de la propuesta de elaboración de un manual de procedimientos de reparación, ya que la microempresa Talleres Universal carece de las mismas, lo cual nos ha permitido mejorar su servicio y por ende cubrir la demanda del mercado.

La microempresa se dedica a la prestar servicio de reparación de vehículos destinado al sector público y privado y no dispone de un direccionamiento estratégico y tampoco cuenta con sus procesos bien establecidos.

Por ende nace la necesidad de realizar el un Manual de procedimientos de reparación, determinando y elaborando el direccionamiento estratégicos, los flujogramas de los procesos de reparación y un área técnica que permitirá aumentar su confiabilidad y rentabilidad, optimizando recursos y además eliminando desperdicios que causan pérdidas para la empresa.

De allí se hace factible esta propuesta porque se cuenta con el recurso humano comprometido, aceptación de los dueños de la microempresa, capacidad del investigador y el aporte de los recursos económicos para la implementación.

Las Principales causas que motivaron para hacer esta propuesta.

La carencia de los procesos, la poca capacitación y compromiso del personal, poca productividad, sostenibilidad de la cartera de los clientes la cual ha impedido su desarrollo y crecimiento.

Los beneficiarios son los siguientes.

En primer lugar los clientes quienes dispondrán de un servicio garantizado. En segundo lugar los empleados quienes tienen la obligación de cumplir las funciones manteniendo los procedimientos adecuados. Finalmente, son beneficiarios los propietarios quienes realizarán la inversión necesaria para el bienestar de la microempresa.

“Conforme la importancia, relevancia, utilidad y beneficiarios se considera justificada la propuesta.” Evelyn Morales 2015, pág. 48)

5.03.01 Misión

Nos dirigimos a empresas de servicio público y privado que requieran mantenimiento de su automóvil, vehículo de cualquier marca o modelo cuya prioridad sea la eficacia, calidad, rapidez y rendimiento de la reparación con el fin de dar soluciones fiables, mantenerlos en estado de buen uso, respetando siempre el criterio de nuestros clientes, así como orientarles y asesorarles de forma profesional y experta.

5.03.02 Visión

Ser la microempresa automotriz líder a nivel nacional en la ejecución de servicios de reparación y en la satisfacción de sus clientes.

5.03.03 Valores Corporativos

- Honestidad
- Trabajo en equipo
- Calidad
- Confianza

5.03.04 Orientación para el estudio

El manual es un instrumento que tiene la función de dar a conocer las actividades relacionadas los procesos con una estructura técnica y entendible la cual facilite el uso y permita al usuario la información eficiente para mejorar su rendimiento y alcanzar seguridad.

Según Héctor Carrasco 2010 pág. 12, dice:

El desarrollo de un manual debe responder a técnicas previamente aprobadas en las cuales se definan los objetivos que se esperan alcanzar y los contenidos que deberán ser incorporados. Al respecto señala “el desarrollo de un manual comprende la delimitación de contenidos, el orden lógico y las funciones a alcanzarse para que el usuario pueda cumplir determinadas tareas con éxito.

Como se puede observar, el manual debe disponer de un contenido adecuado sea entendible para el usuario y le permita mejorar su desempeño.

5.04 Estructura del manual

Según Martínez, 2012, pág. 51, manifiesta:

El desarrollo de un manual operativo/administrativo debe disponer de una estructura que permita dar a conocer la interrelación de los procesos internos. Por ello, es importante que su conformación contenga elementos que se consideran claves en su uso. Estos según Juan Martínez deben ser los siguientes:

- Introducción
- Contenido
- Filosofía Corporativa
- Organigrama
- Diagramas de flujo
- Normas y políticas
- Indicadores de gestión

Para una mejor comprensión de cada uno, se procede a su estudio:

5.4.01 Introducción:

Es importante que el usuario identifique los beneficios contenidos en el manual.

Por ello, la introducción permite dar a conocer y definir los procedimientos de trabajo, su funcionalidad y alcance.

“Su utilidad es permitir que el usuario reconozca las razones por las cuales debe utilizar el manual, teniendo una visión general de su contenido.” (Evelyn Morales 2015, pág. 49)

“la introducción debe mantener una estructura basada en una descripción general del contenido del manual para que sea identificado y utilizado correctamente. Además, debe incentivar su uso, permitiendo que el usuario tenga interés sobre sus contenidos”. (Pablo Yáñez 2012 pág. 40.)

5.4.2 Contenido

Según, Evelyn Morales 2015, pág. 50) manifiesta:

El contenido es un recurso que permite identificar la estructura del manual, permitiendo la accesibilidad de los mismos. Su aplicación evita entregas de trabajos fuera de tiempo y en el uso del manual que puedan desmotivar a quien lo utiliza. En este sentido permite que el usuario pueda desenvolverse de manera efectiva.

5.04.03 Normas y políticas

“Es necesario que en el manual se señalen las normas y políticas existentes sobre los procesos descritos, para que el personal conozca sus obligaciones y restricciones en su comportamiento.” (Evelyn Morales 2015, pág. 55)

5.04.04 Filosofía corporativa

“Todo manual de procesos debe contribuir a difundir la filosofía corporativa de la empresa, aspecto que el usuario relacionará con sus funciones. En este caso, deberá incorporarse la definición de la misión, visión, principios y valores corporativos.” (Evelyn Morales 2015, pág. 50)

5.04.05 Organigrama

“Es importante que se describa la estructura funcional de la empresa, señalando las áreas en las cuales se concentra el manual de procesos. Esto permite al usuario conocer el nivel de la gestión, pudiendo esta ser estratégica u operativa”. (Evelyn Morales 2015, pág. 52).

5.04.06 Diagrama de flujo

Los diagramas de flujo (o flujogramas) son diagramas que emplean símbolos gráficos para representar los pasos o etapas de un proceso. También permiten describir la secuencia de los distintos pasos o etapas y su interacción.¹

5.04.07 Indicadores de gestión

Según (Cárdenas 2010 pág. 19), señala que:

Los indicadores son fórmulas que permiten evaluar el rendimiento de los procesos. Su incorporación en el manual permite al usuario conocer los ámbitos sobre los cuales van a ser evaluados, siendo esto necesario para que evite errores o falencias. Sobre esto señala, “la definición de indicadores depende del tipo de procesos existentes, debiendo considerarse criterios de eficiencia, efectividad y eficacia.

1. <http://diagramasdeflujo-hd.blogspot.com/>

5.05 Terminología

Proceso.

“Es el conjunto de recursos y actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada en elementos de salida, requiere de recursos en los que incluye, personal, finanzas, Instalaciones, equipos, técnicas y métodos, casi todas las operaciones relacionadas con un servicio o producto son procesos”. (Ing. Diego González Guía metodológica Gestión estratégica de procesos pág. 9).

Manual de procesos

Un manual de procedimientos es un instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una empresa.¹

Inspección

Acción y efecto de inspeccionar (examinar, investigar, revisar). Se trata de una exploración física que se realiza principalmente a través de la vista.²

1. <http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenio/info/6/1.htm>

2. <http://definicion.de/inspeccion/>

Taller de socialización

Este aprendizaje les permite obtener las capacidades necesarias para desempeñarse con éxito en la interacción social¹

Verificación

La verificación es el procedimiento de comprobación de algo. En un sentido general, estamos verificando información, datos y procesos de manera muy habitual.²

Diagnóstico

Es un procedimiento ordenado, sistemático, para conocer, para establecer de manera clara una circunstancia, a partir de observaciones y datos concretos. El diagnóstico conlleva siempre una evaluación, con valoración de acciones en relación con objetivos.³

Reparación

Es la acción y resultado de arreglar una cosa, un objeto, un aparato o cualquier otro elemento que dejó de funcionar por alguna razón.⁴

1. <http://definicion.de/socializacion/#ixzz47bUMH1s0>

2. <http://definicion.mx/verificacion/>

3. <http://concepto.de/diagnostico/#ixzz47bWmTyQK>

4. <http://www.definicionabc.com/general/reparacion.php>

5.06 Marco Legal

“Impulsar la transformación de la matriz productiva” lineamiento 10.1.e.

Fortalecer el marco institucional y regulatorio que permita una gestión de calidad en los procesos productivos y garantice los derechos de consumidores y productores. (Según, el plan Nacional de buen vivir objetivo 10)

5.07 Metodología utilizada

La investigación se realizará para diagnosticar la situación de la microempresa, para este efecto se utilizarán la encuesta y entrevista como herramientas para obtención de información.

“Se define como población objetivo al conjunto de personas que por sus características se considera aportarán información valiosa para conocer el entorno y tomar decisiones pertinentes”. (Evelyn Morales 2015, pág. 59)

En este proyecto se utilizará la encuesta. Para efecto se dispone de 4 empleados dentro de la microempresa, la muestra para aplicar la encuesta es universal.

5.07.01 Formato de Encuestas:

Objetivo: Disponer de información respecto a la ejecución de procesos dentro de la microempresa Talleres Universal.

1. ¿Actualmente Ud. cuenta con manuales de procedimientos para llevar a cabo sus actividades?

Tabla 7 PREGUNTA 1

OPCION	CANTIDAD	%
No	4	100%
Si	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Investigación Propia

Elaborado: Wilmer Loachamin

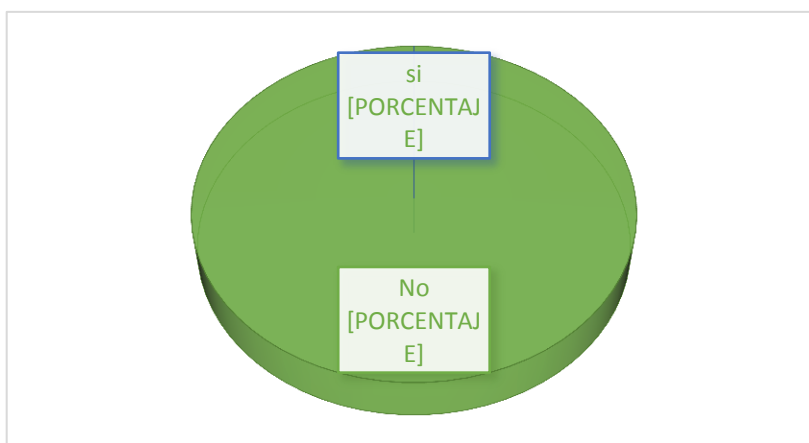


Figura 5 PREGUNTA 1

Fuente: Investigación Propia

Elaborado: Wilmer Loachamin

Se ha determinado que los colaboradores han venido prestando sus servicios empíricamente por desconocimiento de procesos adecuados de reparación por la falta de un manual de procedimientos en la microempresa talleres Universal.

2. ¿Cree usted que es necesario disponer de un manual de procedimientos en el taller?

Tabla 8 PREGUNTA 2

OPCION	CANTIDAD	%
Si	2	50%
No	2	50%
TOTAL	4	100%

Fuente: Investigación Propia

Elaborado: Wilmer Loachamin

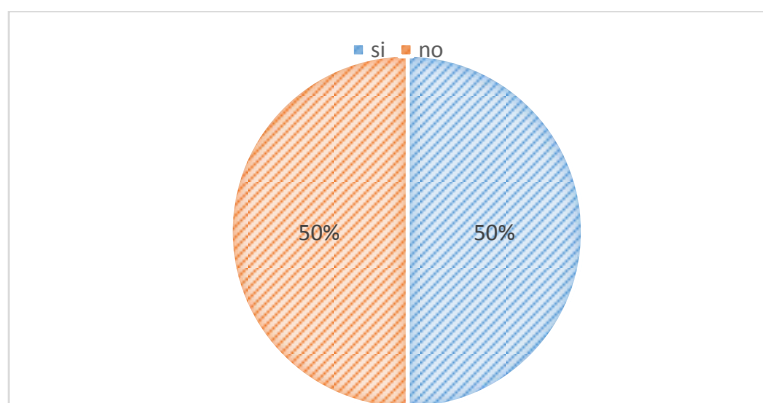


Figura 6 PREGUNTA 2

Fuente: Investigación Propia

Elaborado: Wilmer Loachamin

Se ha determinado que es necesario la implementación de un manual de procedimientos para la correcta aplicación de los servicios prestados para satisfacer, generar confianza y fidelidad en los clientes garantizando un servicio de calidad.

El 50% del personal cree que no es necesario la implementación de un manual porque se ha venido trabajando por muchos años sin ningún tipo de manual y no se ha generado ningún problema que genera gastos innecesarios.

3. Dispone de registros del desempeño alcanzado en cuanto a atenciones a clientes, que permitan mejorar sus servicios?

Tabla 9 PREGUNTA 3

OPCION	CANTIDAD	%
Si	0	100%
No	4	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Investigación Propia

Elaborado: Wilmer Loachamin

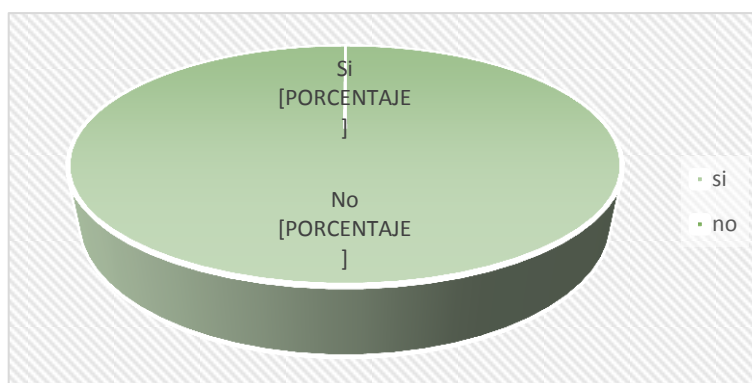


Figura 7 PREGUNTA 3

Fuente: Investigación Propia

Elaborado: Wilmer Loachamin

Se ha establecido que dentro de la microempresa no existen registros que respalden al servicio prestado y que garantice la calidad del servicio para los colaboradores y especialmente para los clientes.

4. ¿Existe un área de soporte técnico interno que le asesore en la ejecución de las reparaciones de los vehículos?

Tabla 10 PREGUNTA 4

OPCION	CANTIDAD	%
Si	0	100%
No	4	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Investigación Propia

Elaborado: Wilmer Loachamin

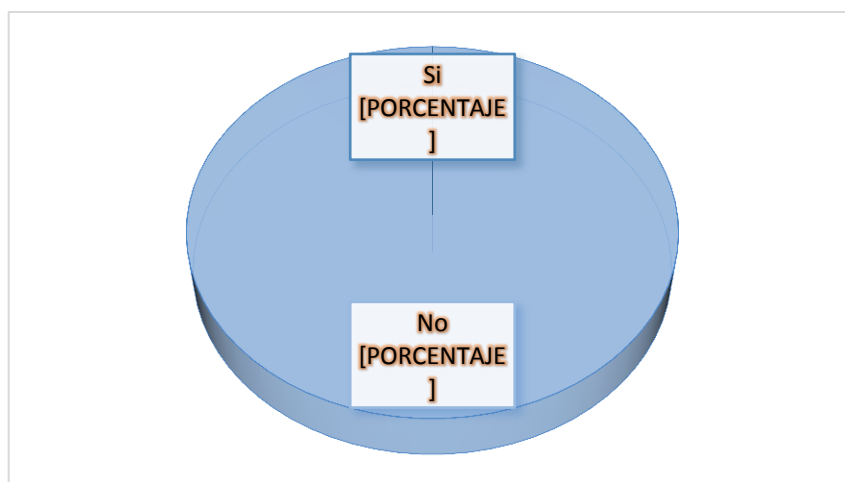


Figura 8 PREGUNTA 4

Fuente: Investigación Propia

Elaborado: Wilmer Loachamin

Las áreas de apoyo permiten al personal disponer de direccionamiento técnico sobre los procedimientos internos, permitiendo mejorar el servicio, optimizar los recursos disponibles y maximizar los resultados.

5. ¿Cree usted que es necesario contar con esta área de asesoramiento interno?

Tabla 11 PREGUNTA 5

OPCION	CANTIDAD	%
Si	1	25%
No	3	75%
TOTAL	4	100%

Fuente: Investigación Propia

Elaborado: Wilmer Loachamin

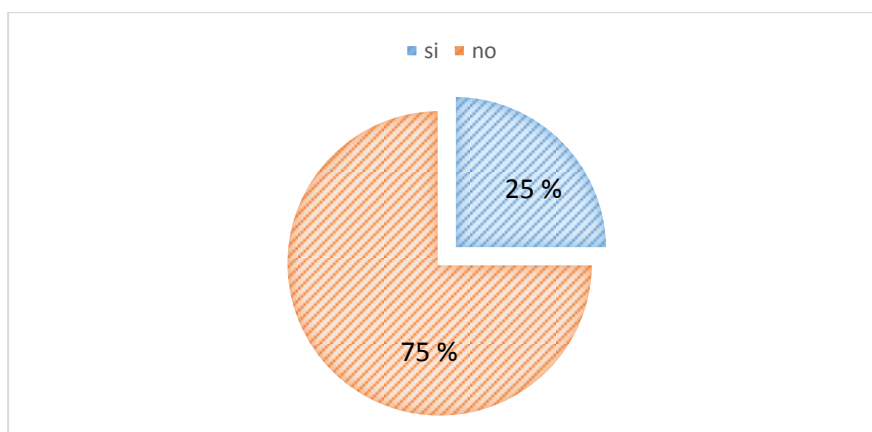


Figura 9 PREGUNTA 5

Fuente: Investigación Propia

Elaborado: Wilmer Loachamin

El asesoramiento interno de los procesos es necesario para que el personal pueda trabajar ordenadamente, aportando con eficiencia en cada una de sus funciones para garantizar la calidad del servicio.

Se evidencia falencias en la falta de instrumentos que apoyen al personal a mejorar sus procesos, pero el 75% del personal cree que no es necesario un área de asesoramiento por lo que son autosuficientes con el trabajo que realizan siendo esta una debilidad actual del cliente interno.

En cuanto al cliente externo se ha visto la necesidad de realizar una encuesta dirigida a los clientes en base a la calidad del servicio prestado y la satisfacción del trabajo entregado.

6. ¿Ha recibido usted capacitación por parte de la empresa?

Tabla 12 PREGUNTA 6

OPCION	CANTIDAD	%
Si	0	0%
No	4	100%
TOTAL	4	100%

Fuente: Investigación Propia

Elaborado: Wilmer Loachamin

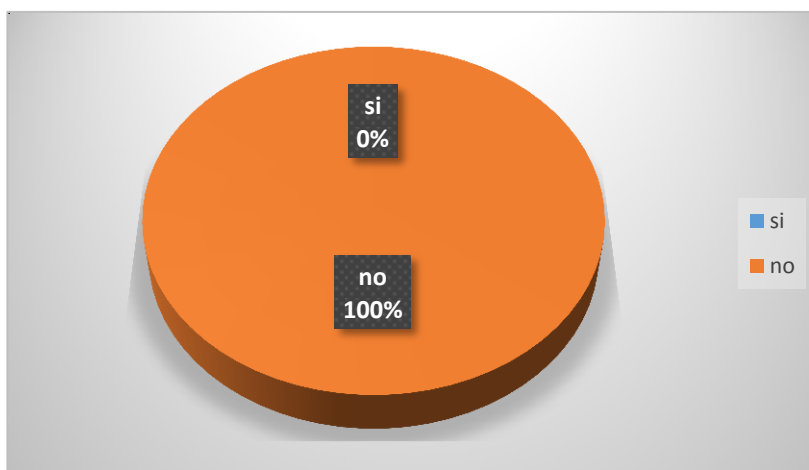


Figura 10 PREGUNTA 6

Fuente: Investigación Propia

Elaborado: Wilmer Loachamin

En los procesos de capacitación no se ha generado un plan en la que consten los temas importantes por la falta de personal preparada y capacitada para impartir sus

conocimientos a los colaboradores de Talleres Universal en la que se busca generar un cronograma para capacitar a los trabajadores

7. ¿Cree usted que es necesario reforzar sus conocimientos en cuanto a mecánica y electricidad para ejercer de mejor sus actividades?

Tabla 13 PREGUNTA 7

OPCION	CANTIDAD	%
Si	1	25%
No	3	75%
TOTAL	4	100%

Fuente: Investigación Propia

Elaborado: Wilmer Loachamin

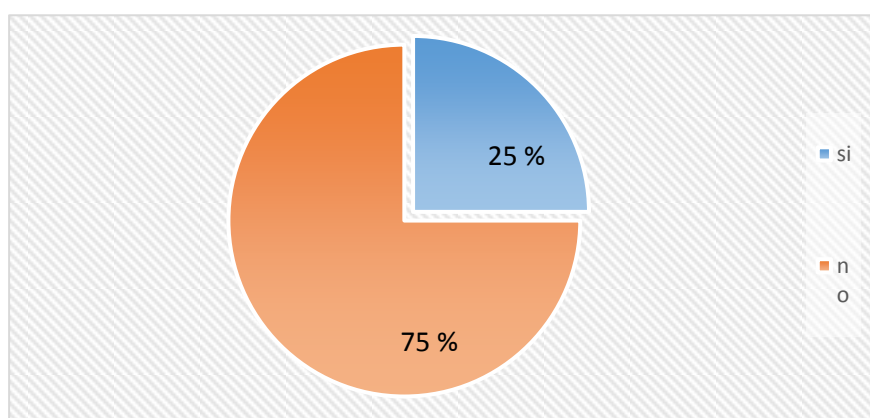


Figura 11 PREGUNTA 7

Fuente: Investigación Propia

Elaborado: Wilmer Loachamin

Es necesario reforzar los conocimientos en el área de mecánica y electricidad ya que es necesario e importante con esto buscamos mejorar el rendimiento optimizando las técnicas aplicadas para cada área de reparación.

El 75% cree que con los conocimientos adquiridos durante su vida laboral es suficiente porque se ha puesto en práctica y no se ha presentado algún inconveniente que no se pueda resolver técnicamente.

8. ¿Las actividades que actualmente usted realiza son distribuidas de manera imparcial?

Tabla 14 PREGUNTA 8

OPCION	CANTIDAD	%
si	1	25%
no	3	75%
TOTAL	4	100%

Fuente: Investigación Propia

Elaborado: Wilmer Loachamin

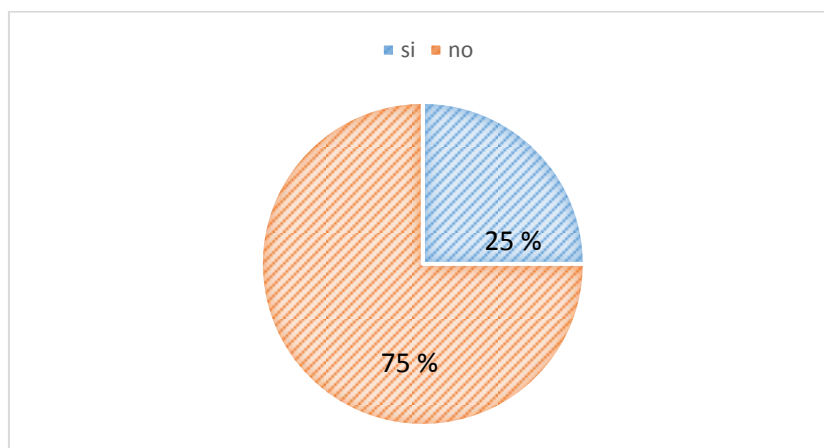


Figura 12 PREGUNTA 8

Fuente: Investigación Propia

Elaborado: Wilmer Loachamin

El 25% de los encuestados está de acuerdo con las cargas de trabajo y cree que están distribuidas de manera adecuada e imparcial.

El 75% no está de acuerdo con las cargas de trabajo se sienten afectados por utilizarlos en todas las áreas de servicio por el hecho de no tener áreas específicas que puedan desempeñarse.

9. ¿Cree usted que puede mejorarse los tiempos de entrega de las reparaciones?

Tabla 15 PREGUNTA 9

OPCION	CANTIDAD	%
Si	2	50%
No	2	50%
TOTAL	4	100%

Fuente: Investigación Propia

Elaborado: Wilmer Loachamin

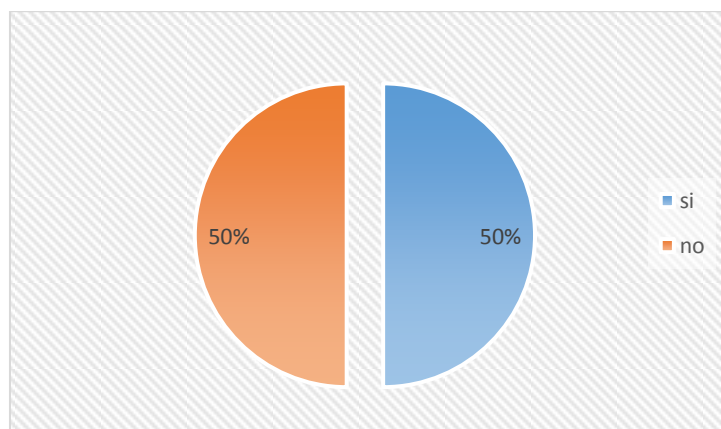


Figura 13 PREGUNTA 9

Fuente: Investigación Propia

Elaborado: Wilmer Loachamin

El 50% se ha determinado que si se puede mejorar los tiempos de entrega aplicando los procedimientos adecuados distribuyendo las cargas de trabajo al personal con asesoramiento técnico interno.

Mientras que el 50% se mantiene con su capacidad de trabajo y que todo dependa de que los repuestos se adquieran a tiempo para resolver las averías de los trabajos a realizarse.

Análisis de las encuestas

De acuerdo con las encuestas realizadas se ha generado visualizado una alta resistencia al cambio por parte del personal de la micro empresa y se ha determinado que es importante la implementación de un manual de procedimientos para la aplicación correcta de los procedimientos en la que generará la garantía necesaria del servicio prestado de reparación ya que se implementará un área técnica que será la encargada del asesoramiento interno como externo que garantizará los trabajos en áreas específicas de reparación con esto optimizamos recursos, generamos confianza y fidelidad del cliente.

Formulación de la Propuesta

Para formular la propuesta se ha realizado un análisis FODA de la microempresa.

Tabla 16 Análisis FODA

FACTORES EXTERNOS	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
- Servicio de calidad - Tecnología de última generación. - Áreas de trabajo adecuados. - Personal Capacitado	- Crisis económica - Políticas Gubernamentales
FACTORES INTERNOS	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
- Rápida respuesta a las necesidades del cliente - Excelencia en atención al cliente - Precios competitivos.	- Falta de planificación de servicio. - Capacidad instalada pequeña - Control de calidad escasa

Fuente: Investigación Propia
Elaborado por: Wilmer Loachamin



TALLERES AUTOMOTRIZ UNIVERSAL

Reparación automotriz, Equipo pesado, Diesel y Gasolina
Quito - Ecuador

TALLERES UNIVERSAL



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA OPTIMIZACION DEL
PROCESO DE REPARACION DE VEHICULOS EN LA MICROEMPRESA**

TALLERES UNIVERSAL. D.M.Q. 2016



TALLERES AUTOMOTRIZ UNIVERSAL

Reparación automotriz, Equipo pesado, Diesel y Gasolina
Quito - Ecuador

5.08 Introducción

El presente manual está dirigido al personal de la microempresa TALLERES “UNIVERSAL” para que aporte a la optimización del proceso de reparación de vehículos sobre los servicios de la microempresa y sus responsabilidades para que estos se realicen adecuadamente y que garanticen la calidad, eliminen el desperdicio y salvaguardar su integridad.

El objetivos es evitar demoras y retrasos en la entrega del servicio por un mal sistema de flujo, que con la implementación del manual se busca alcanzar un mejoramiento que garantice la satisfacción de los clientes contando con servicio de alta calidad como es característica de la micro empresa.

Analizado esto, se espera que el manual sea de gran apoyo y utilidad para la microempresa y sus colaboradores.

Misión:

Brindar un soporte en el área operativa de Talleres Universal prestando un servicio técnico de alta calidad para garantizar los procesos de reparación de vehículo contando con personal calificado y trabajando con responsabilidad y honestidad.



Visión:

Este manual, en el 2017, se convierta en uno de los principales motores de la microempresa que brinde facilidades para mejorar la calidad del servicio con procesos estructurados y apoyados con personal calificado.

5.09 Objetivo general

Diseñar un manual de procedimientos para la optimización del proceso de reparación de vehículos en la empresa Talleres Universal.

Objetivos específicos

1. Establecer proceso de reparación de vehículos
2. Capacitar al personal
3. Crear área de soporte técnico

1. Creación de área de soporte técnico

Estructura organizacional

Actualmente la estructura organizacional de la microempresa Talleres Universal, está establecida de acuerdo a la siguiente estructura:



TALLERES AUTOMOTRIZ UNIVERSAL

Reparación automotriz, Equipo pesado, Diesel y Gasolina
Quito - Ecuador

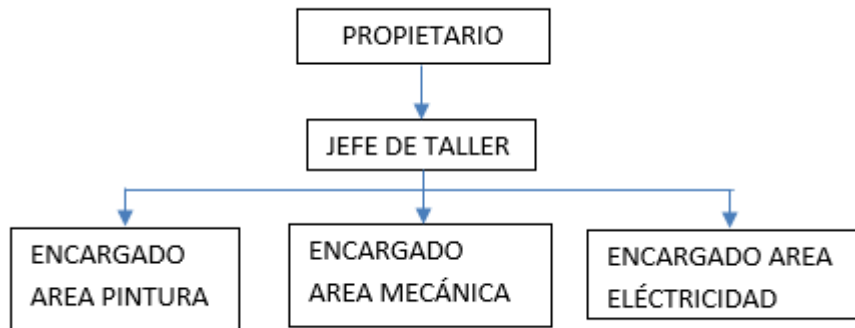


Figura 14 Estructura organizacional

Fuente: Investigación Propia

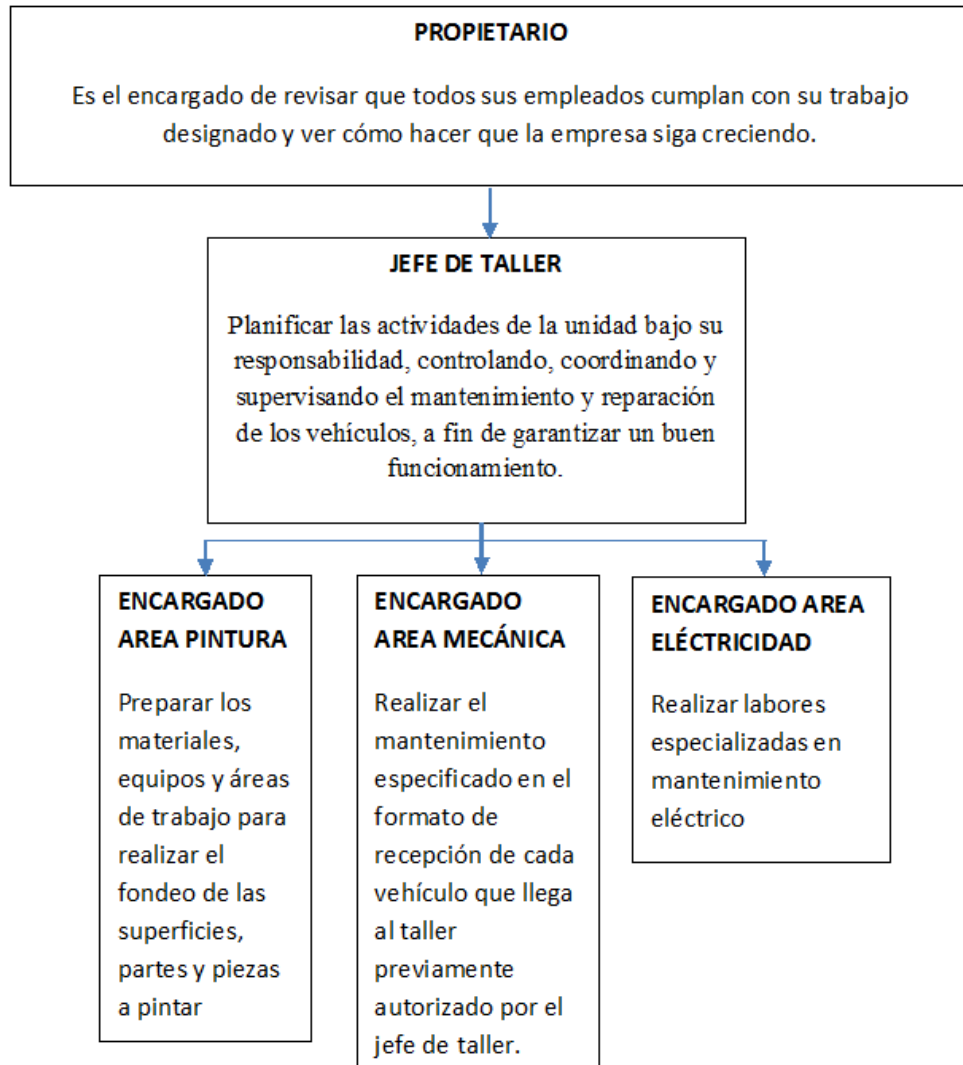
Elaborado: Wilmer Loachamin

Las funciones de la microempresa Talleres Universal, están asignadas conforme el siguiente esquema:



TALLERES AUTOMOTRIZ UNIVERSAL

Reparación automotriz, Equipo pesado, Diesel y Gasolina
Quito - Ecuador



Fuente: Investigación Propia

Elaborado: Wilmer Loachamin

PERFIL DEL JEFE DE TALLER

Edad: 25 años en adelante

Nivel Académico: Ingeniero o Licenciado en Mecánico Automotriz



TALLERES AUTOMOTRIZ UNIVERSAL

Reparación automotriz, Equipo pesado, Diesel y Gasolina
Quito - Ecuador

Experiencia Laboral requerida: 3 años en reparaciones mecánicas y electrónicas de vehículos y maquinarias.

Conocimientos requeridos en el Puesto:

- Supervisar la ejecución de servicios del equipo de trabajo, y orientar en la resolución de los problemas técnicos más complejos
- Administrar todas las áreas del departamento de servicio, manteniendo un estricto control de todas las áreas.
- Mantenimiento de Programas preventivos y correctivos
- Manejo de computadora y software de mantenimiento mecánico.
- Seguimiento de programas de mantenimiento preventivo y correctivo.
- Administración y control de inventarios

PERFIL DE MECANICOS

Edad: 25 años en adelante

Nivel Académico: Técnico Mecánico Automotriz

Experiencia Laboral requerida: 2 años en reparaciones y mantenimiento mecánico y electrónicas de vehículos y maquinaria liviana y pesada.

Conocimientos requeridos en el Puesto:

- Montar y desmontar componentes de motores Diesel/gasolina.



TALLERES AUTOMOTRIZ UNIVERSAL

Reparación automotriz, Equipo pesado, Diesel y Gasolina
Quito - Ecuador

- Detectar y reparar fallas mecánicas sencillas y reparar fallas complejas indicadas por Su superior y bajo su supervisión.
- Aplicar el mantenimiento preventivo y correctivos en los motores.
- Operar máquinas herramientas, herramientas e instrumentos de medición.
- Diagnosticar fallas y realizar reparaciones en sistemas de un vehículo.
- Operar equipos de diagnóstico y control en sistemas de un vehículo.

PERFIL DE ELECTRICISTA

Edad: 20 años en adelante

Nivel Académico: Técnico Electricista Automotriz

Experiencia Laboral requerida: 5 años de experiencia en reparaciones e instalaciones eléctricas y electrónicas de vehículos y maquinaria liviana y pesada.

Conocimientos requeridos en el Puesto:

- Mantenimiento de los sistemas eléctricos y electrónicos del vehículo, realizando modificaciones y/o nuevas instalaciones.
- Diagnosticar, reparar y/o mantener circuitos eléctricos automotrices.
- Efectuar procedimientos de diagnóstico, mantenimiento y/o reparación de componentes eléctricos, considerando las especificaciones de la orden de trabajo.
- Manejo de instrumentos a utilizar para la reparación y mantenimiento a equipos electrónicos.



TALLERES AUTOMOTRIZ UNIVERSAL

Reparación automotriz, Equipo pesado, Diesel y Gasolina
Quito - Ecuador

- Detecta fallas y hacer el mantenimiento y/o reparación de elementos del circuito de carga, arranque, luces y accesorios del vehículo.

Selección de personal para Área de soporte técnico.

Una vez que se ha revisado los expedientes se designará a la persona de mayor experiencia e idóneo que será el encargado del área, rendirá cuentas y detalles al propietario de acuerdo a la estructura de la micro empresa el técnico del área será el Jefe de Taller.

Aparte de las funciones el Jefe de servicio técnico será:

- Dar soporte a los mecánicos.
- Recibir los autos y evaluar previo al mecánico responsable.
- Estar presente en las pruebas finales.
- Brindar soporte al cliente.

Proceso destinado a escoger el personal que mejor se adecúe a las exigencias de un puesto de trabajo determinado, en función de sus conocimientos profesionales, aptitudes y rasgos de personalidad.

5.10 Plan de capacitación

. El proceso para desarrollar un programa de capacitación, parte de la planeación, siguiendo con el diseño, desarrollo de la capacitación para concluir con el



TALLERES AUTOMOTRIZ UNIVERSAL

Reparación automotriz, Equipo pesado, Diesel y Gasolina

Quito - Ecuador

establecimiento de estrategias de seguimiento que permitan un proceso continuo y actualizado constantemente.

Tabla 17 Cronograma de capacitación.

Temas:	Tiempo	Responsable	Contenido	Fecha
Introducción del manual	2h	w. Loachamin	Objetivos, misión, visión, ventajas, etc.	26 de Noviembre 2016
Operaciones de mantenimiento mecánico	2h	Especialista Mecánica	Reparación general del vehículo	26 de Noviembre 2016
Operaciones de mantenimiento eléctrico	2h	Especialista eléctrico	Mantenimiento sistema eléctrico y electrónico	26 de Noviembre 2016
Buenas prácticas en la microempresa	2h	Propietario	5"S" organización y compromiso	26 de Noviembre 2016

Fuente: Investigación Propia

Elaborado: Wilmer Loachamin



5.11 Flujo de procesos

Actualmente el proceso del servicio que presta la microempresa Talleres Universal, está establecida de acuerdo al siguiente flujo:

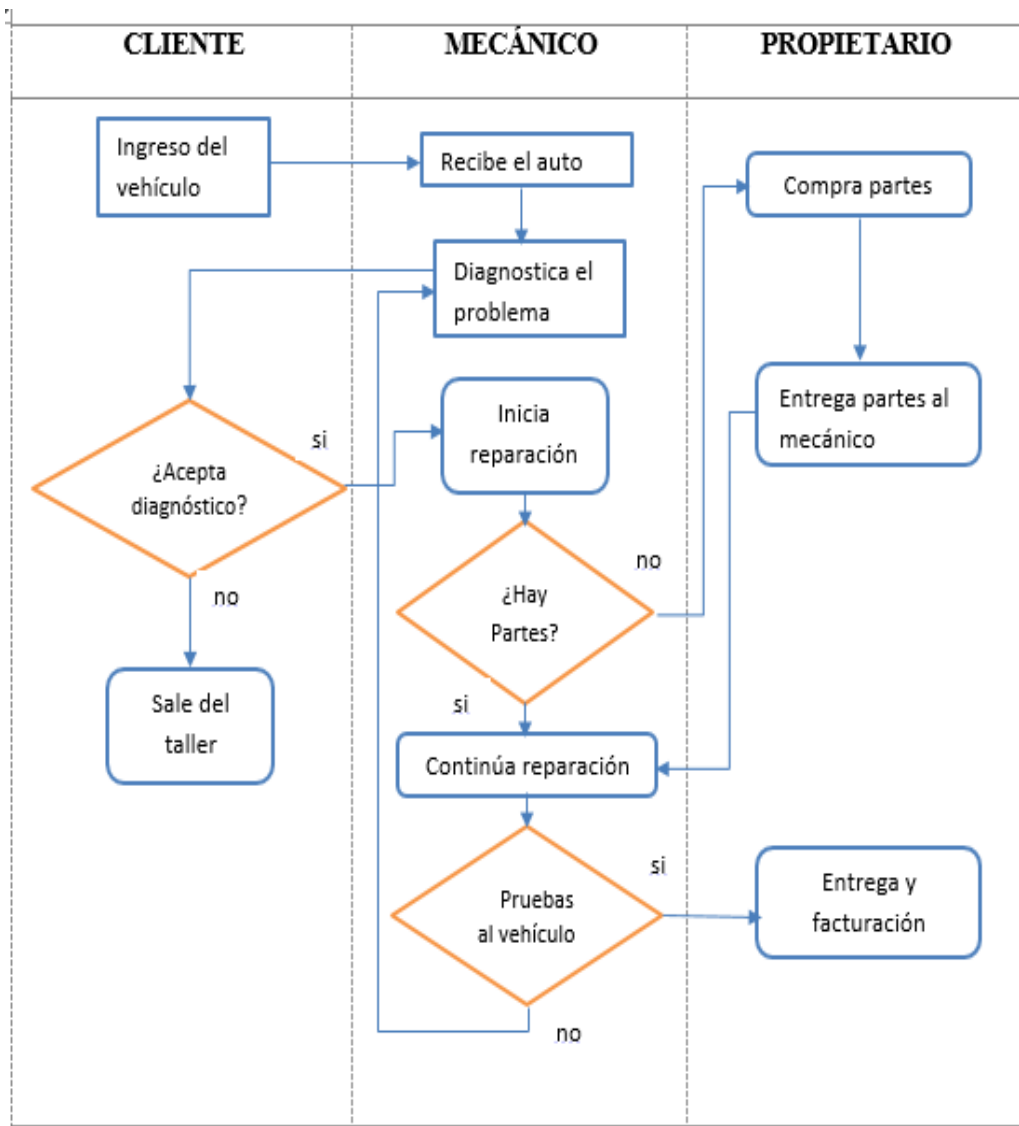


Figura 15 Flujo de procesos actual

Fuente: Investigación Propia

Elaborado: Wilmer Loachamin



TALLERES AUTOMOTRIZ UNIVERSAL

Reparación automotriz, Equipo pesado, Diesel y Gasolina
Quito - Ecuador

El proceso del servicio mejorado que se plantea para aplicar en la microempresa Talleres Universal, está establecida de acuerdo al siguiente flujo:

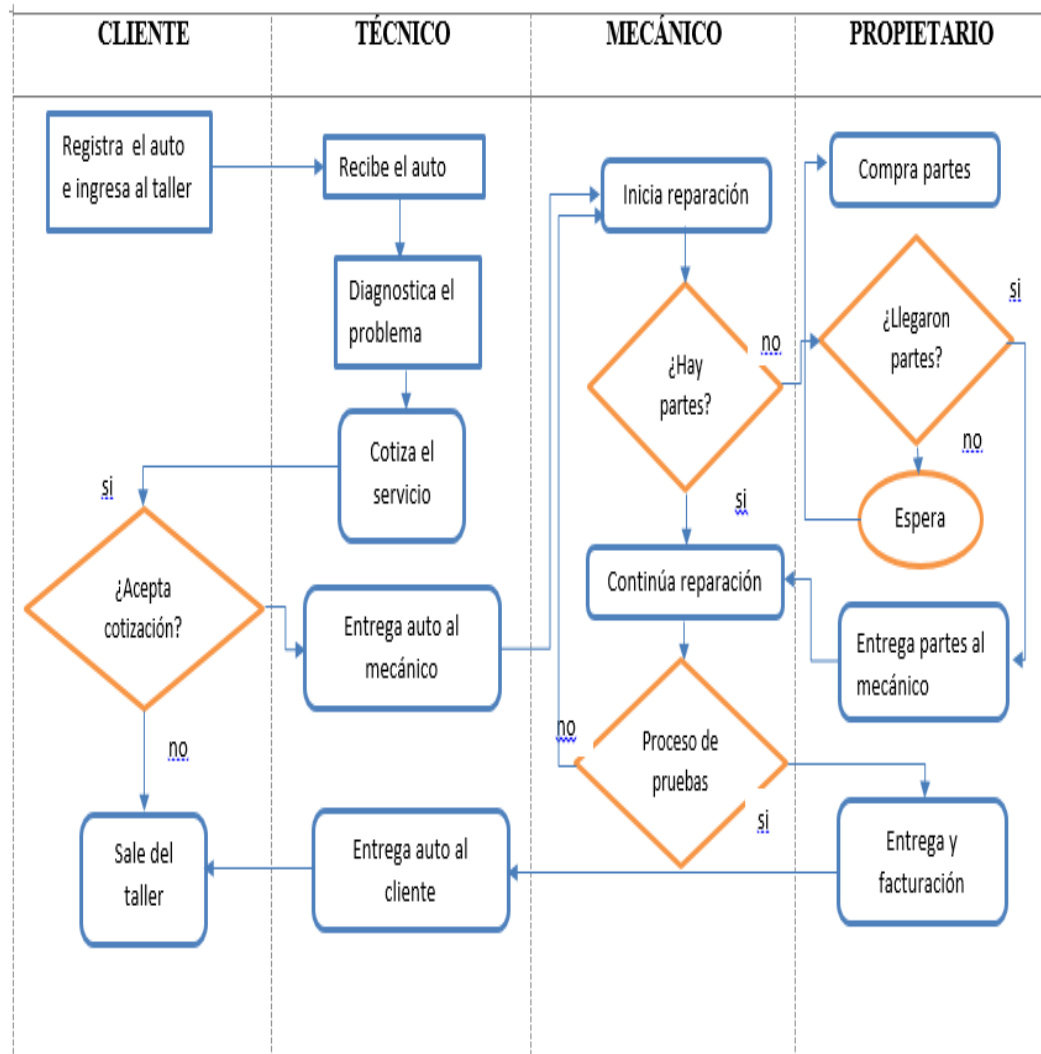


Figura 16 Propuesta de flujo de procesos

Fuente: Investigación Propia

Elaborado: Wilmer Loachamin



TALLERES AUTOMOTRIZ UNIVERSAL

Reparación automotriz, Equipo pesado, Diesel y Gasolina
Quito - Ecuador

Descripción

En la microempresa talleres Universal se ha determinado que el cliente llega con su automóvil se realiza los siguientes pasos:

1. Registro y Recepción del vehículo

Se registra al vehículo al ingreso tomando datos es recibido por el técnico encargado según el Formulario#2.

2. Diagnóstico

El diagnóstico del problema es evaluado por el técnico para que el cliente tome la decisión de aceptar, si su respuesta es negativa sale del taller caso contrario el técnico entrega el auto al mecánico.

3. Cotización

El cliente recibe una cotización del costo del servicio para la reparación con todo los detalles de repuestos en el formulario #3



TALLERES AUTOMOTRIZ UNIVERSAL

Reparación automotriz, Equipo pesado, Diesel y Gasolina
Quito - Ecuador

4. Reparación

El mecánico recibe la orden por parte del técnico con la aprobación del cliente para realizar la reparación del vehículo verificando todas las partes afectadas para realizar el cambio que sea necesario y detallando los repuestos en mal estado para luego ser entregado al cliente con en el formulario # 1

5. Proceso de prueba

El proceso de prueba lo realiza primeramente el técnico para luego proceder a realizarlo con el cliente quedando de acuerdo por las dos partes del trabajo realizado para luego continuar con la facturación.

6. Facturación

Una vez satisfecho el cliente se procede a entregarle los detalles (formulario 1,2,3,4). El propietario realizar la facturación y entrega al técnico para realizar la entrega al cliente el mismo que sale del taller conforme del trabajo realizado.

Para el ingreso y manejo de los autos dentro del taller se han establecido algunos formularios que permitirán disponer de información veraz y oportuna.



TALLERES AUTOMOTRIZ UNIVERSAL

Reparación automotriz, Equipo pesado, Diesel y Gasolina
Quito - Ecuador

Formulario Nro. 1

Tabla 18 Acta de entrega y recepción de vehículos.

ACTA DE ENTREGA – RECEPCION DE REPUESTOS

Quito DM

Cliente

Tipo

Marca

Kilometraje

Fecha de Ingreso taller

TALLERES UNIVERSAL, procede a la entrega repuestos utilizados en la presente orden de servicio.

A continuación se detalla:

CANTIDAD	DETALLE

Para constancia suscriben:

Sr. Luis V. Loachamín

RECIBI CONFORME

TALLERES UNIVERSAL

Fuente: Investigación Propia

Elaborado: Wilmer Loachamin

Formulario Nro. 2

Tabla 19 Control de vehículos.

UNIDAD DE TRANSPORTES										
		NOMBRE DE LA EMPRESA O TALLER			TALLERES UNIVERSAL					
		PERÍODO DESDE..... HASTA.....								
		FECHA DE ENVÍO DE LA INFORMACIÓN:								
CONTROL DE VEHÍCULOS DE LA EPMAPS QUE PERMANECEN EN TALLERES MECÁNICOS POR CONCEPTO DE MANTENIMIENTO MECÁNICO										
FECHA INGRESO	N° AUTORIZACIÓN	CODIGO DEL VEHÍCULO	TIPO AUTOMOTOR	PLACA	CUSTODIO	TRABAJO A REALIZARSE	ESTADO	COSTOS APROXIMADOS DE MANTENIMIENTO	FECHA DE SALIDA	OBSERVACIONES
FIRMA DE RESPONSABILIDAD DEL TALLER										

Fuente: Investigación Propia

Elaborado: Wilmer Loachamin

TALLERES AUTOMOTRIZ UNIVERSAL

Reparación automotriz, Equipo pesado, Diesel y Gasolina
Quito - Ecuador

Formulario 3.

Tabla 20 Detalle de repuestos.

[illegible]

Fuente: Investigación Propia

Elaborado: Wilmer Loachamin



TALLERES AUTOMOTRIZ UNIVERSAL

Reparación automotriz, Equipo pesado, Diesel y Gasolina
Quito - Ecuador

Formulario Nro. 4

Tabla 21 Repuestos utilizados.

Quito,

REPUESTOS UTILIZADOS

REPUESTOS Y LUBRICANTES UTILIZADOS DEL MANTENIMIENTO
PREVENTIVO Y CORRECTIVO

Vehículo.....

CANTIDAD	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIÓN

ATENTAMENTE

LUIS LOACHAMIN

Fuente: Investigación Propia

Elaborado: Wilmer Loachamin



Socialización

Objetivo del taller

Según, (Evelyn Morales 2015, pag. 66) manifiesta:

Dar a conocer el manual de fácil manejo de la metodología y lineamientos para planear, ejecutar y controlar las actividades del proceso y el sistema de gestión de calidad, con el fin de contribuir informaciones solidas a los usuarios y al mejoramiento de la eficacia de los procesos y la estandarización de dichos procesos.

Taller de socialización

Este es un esfuerzo que realizan los directivos de la empresa para contribuir a mejorar la gestión del personal, por lo que se considera necesario organizar una exposición de lanzamiento en la cual se aborden los siguientes temas:

- Indicar las ventajas de utilizar el manual.
- Revisar en forma general los contenidos del manual y su forma de uso.
- Señalar la importancia del aporte permanente del personal para que estos puedan establecer procesos de mejora.

El lanzamiento propuesto comprende una charla a cargo del Expositor de la microempresa al personal, en la cual describe los puntos señalados de una manera clara y concreta. Es fundamental que para su desarrollo se coordine la presencia del personal para que identifique el manual y su uso.

- Entregar personalmente el manual a los colaboradores

Para que el evento adquiriera un carácter de formal y el personal reconozca la importancia que tiene su desarrollo, la entrega del manual será personalmente una



TALLERES AUTOMOTRIZ UNIVERSAL

Reparación automotriz, Equipo pesado, Diesel y Gasolina
Quito - Ecuador

vez terminada la exposición. Su desarrollo consistirá en nombrar al personal y entregarle directamente el material.

Las actividades formuladas, determinan la importancia que tiene el desarrollo del manual y principalmente que el personal lo utilice como una guía que evite desperdicios y falencias que atenten contra su seguridad y la calidad del servicio.

Como se indicó anteriormente, el manual es flexible por lo que se permitirá al personal emitir criterios que permitan su constante perfeccionamiento.

(Evelyn Morales 2015, pág. 66)

Responsable: Proyectista/Propietario Taller

Tiempo: 2 horas

Normas para el taller.

- Apagar el celular durante el taller.
- Levantar la mano para realizar una pregunta.
- Prestar atención.

1. Bienvenida

2. Dinámica de integración o video motivacional

3. Desarrollo



TALLERES AUTOMOTRIZ UNIVERSAL

Reparación automotriz, Equipo pesado, Diesel y Gasolina
Quito - Ecuador

Para su desarrollo se ha considerado realizar dos actividades que se describen a continuación:

- Realizar una exposición de lanzamiento del manual al interior de la empresa.
- Entregar personalmente el manual a los colaboradores.

A continuación se describe cada una de estas:

- Realizar una exposición de lanzamiento del manual al interior de la micro empresa

El personal debe conocer sobre el manual, su importancia, forma de uso y utilidad.

(Evelyn Morales 2015, pág. 67)

Misión

Visión

Objetivos

Ventajas

4. Plenaria de Discusión

5. Fecha de actividad.

Sábado 30 de abril del 2016

6. Presupuesto.

120 usd.

7. Break



TALLERES AUTOMOTRIZ UNIVERSAL

Reparación automotriz, Equipo pesado, Diesel y Gasolina
Quito - Ecuador

Cronograma de ejecución del proyecto

Tabla 22 Cronograma de ejecución del proyecto

	DIC				ENE				FEB				MAR				ABR				MAY			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
ANTECEDENTES																								
ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS																								
PROBLEMAS Y OBJETIVOS																								
ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS																								
PROPUESTA																								
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS																								
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES																								
ENTREGA DEL ACTA DE APROBACIÓN																								

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Wilmer Loachamin

Tabla 23 Presupuesto para la ejecución de la propuesta

Socialización	
Trípticos Manual de procedimientos	\$ 50.00
break	\$ 10.00
Proyector	\$ 10.00
Puntero láser	\$ 3.00
total	\$ 73.00

Capacitación	
Manual de procedimientos	\$ 300.00
Técnico mecánico	\$ 100.00
Técnico eléctrico	\$ 100.00
Especialista en Buenas practicas empresarial	\$ 100.00
total	\$ 600.00

CAPÍTULO VI

6. Aspectos Administrativos

6.01 Recursos

Tabla Recursos Humanos

Tabla 24 Recursos Humanos

Descripción	Cantidad
Encuestador	1
TOTAL	1

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Wilmer Loachamin

Tabla 25 Recursos Técnicos

Descripción	Cantidad
Computador	1
Impresora	1
Total Transporte	2

Tabla 26 Recursos Fungibles

Descripción	Cantidad
Papeles (Resmas)	3
Lapices (cajas)	1
Cd's	2
Copias	120
Total materiales Fungibles	
Alimentación	20
Reproducciones	1
TOTAL	147

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Wilmer Loachamin

6.02 Presupuestos

Los recursos para elaborar este proyecto se ha determinado:

Tabla 27 Tabla Presupuestos elaboración del proyecto

Descripción	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Encuestador	1	\$ 50,00	\$ 50,00
Recursos técnicos			
Computador (alquiler)	1	\$ 95,00	\$ 95,00
Impresora	1	\$ 50,00	\$ 50,00
Recursos Fungibles			
Papeles (Resmas)	3	\$ 5,00	\$ 15,00
Lápices (Cajas)	1	\$ 2,00	\$ 2,00
Cd's	2	\$ 1,75	\$ 3,50
Copias	120	\$ 0,05	\$ 6,00
Alimentación	20	\$ 4,00	\$ 80,00
Reproducciones	1	\$ 5,00	\$ 5,00
TOTAL	152	\$ 212,80	\$ 306,50

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Wilmer Loachamin

CAPÍTULO VII

7. Conclusiones y recomendaciones

7.01 Conclusiones

Una vez terminada la investigación, se concluye lo siguiente:

Los involucrados directos (micro empresa, Clientes) e indirectos (Proveedores, Gobierno) se ha visto afectado por la calidad del servicio reflejado en el árbol de problemas y con el árbol de objetivos se busca mejorar el servicio optimizando los procesos y procedimientos de reparación de vehículos. Por lo tanto se ha planteado estrategias de estructurar un manual para el crecimiento de clientes conformes, satisfechos con un trabajo organizado.

En base al Marco Lógico se ha identificado como causas del problema la existencia de falencias en cuanto a los procesos y procedimientos de reparación.

- La empresa no cuenta con un sistema de datos, generando desconocimiento de sus procesos.
- Falta capacitación del personal en el manejo de equipos y herramientas para las reparaciones.

- Poco conocimiento del direccionamiento estratégico de la microempresa por parte del personal.
- El flujo interno actual de reparaciones no es continua. Esto ocasiona desperdicios de recursos de cada operación, ya que cada operario realiza su trabajo a su manera. Por esta razón se necesita de personal adicional que ejerza una supervisión rigurosa para cada proceso y evitar desperdicios de recursos.
- Actualmente no se llevan controles que permitan medir la eficiencia del servicio, por lo que es necesario implementar formatos de servicio.
- Existen áreas de reparaciones que retrasan a la entrega de vehículos a los clientes.

7.02 Recomendaciones

El análisis realizado se ha puesto de manifiesto el problema existente en la microempresa Talleres Universal, y es por esto que a continuación se citan las siguientes recomendaciones:

- Es necesario realizar un manual de procedimientos para mejorar e identificar cada uno de las funciones y este sea aplicado a las áreas de trabajo aclarando la información necesaria al cliente interno y externo.
- Capacitar al personal operativo del uso y manejo de herramientas para la reparación manteniendo la calidad del servicio.

- Realizar control de calidad en todas las actividades del proceso y no solamente en reparaciones.
- Capacitar al personal operativo de las buenas prácticas en el taller y de seguridad industrial.
- Llevar un control de todas las actividades realizadas dentro de la microempresa recopilando datos necesarios y dando seguimiento al cliente.
- Implementar un área de servicio técnico en las reparaciones más complejas, se ayuda a mejorar la eficiencia del servicio.
- Monitorear y mejorar la eficiencia del servicio.
- Utilizar los formatos respectivos para la realización de la reparación de los vehículos.
- Tomar acciones inmediatas al detectar actividades sospechosas.
- Comparar los datos actuales con los anteriores para verificar si se ha mejorado.

BIBLIOGRAFIA

Cárdenas, J. (2010). Evaluación y control de procesos. Quito-Ecuador: Malcolm Baldrige.

Carrasco, H. (2010). Instrumentos de gestión administrativa. México DF-México: AES.

TESIS TERMINADA NUEVOS AJUSTES EVELYN MORALES III
%28IMPRIMIR%29 APA %28Reparado%29.docx

pepe.guato.juan.javier.docx

Tesis Terminada Isa.docx

<http://diagramasdeflujo-hd.blogspot.com/>

<http://definicion.de/socializacion/>

<http://concepto.de/diagnostico/>

<http://www.ministeriointerior.gob.ec/wp-content/plugins/download-monitor/download.php?id=924&force=0>

<http://definicion.mx/verificacion/>

<http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenio/info/6/1.htm>

ANEXOS









