



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
**MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**“PROPUESTA DE REINGENIERÍA DE PROCESOS PARA LA  
LAVADORA-LUBRICADORA “CHAQUIÑÁN” DE LA CIUDAD DE  
CUENCA”**

TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DE  
GRADO DE INGENIERA COMERCIAL

**Autora:**

Priscila Alexandra Trelles Sarmiento

**Director:**

Ing. Edwin Bladimir Hernández Quezada Mg

Loja-Ecuador

2016

## CERTIFICACIÓN

**Ing. Edwin Bladimir Hernández Quezada Mg.**

**DIRECTOR DE TESIS**

### **CERTIFICA:**

Que la presente tesis titulada **“PROPUESTA DE REINGENIERÍA DE PROCESOS PARA LA LAVADORA-LUBRICADORA “CHAQUIÑÁN” DE LA CIUDAD DE CUENCA”** elaborada por la postulante Priscila Alexandra Trelles Sarmiento egresada de la carrera de Administración de Empresas, ha sido desarrollada bajo mi guía y dirección, cumpliendo con todos los requisitos reglamentarios de la Universidad Nacional de Loja. Por ello apruebo y autorizo se presentación y sustentación para los fines correspondientes.

Loja, Noviembre del 2016



**Ing. Edwin Bladimir Hernández Quezada Mg..**

**DIRECTOR DE TESIS**

## AUTORÍA

Yo, Priscila Alexandra Trelles Sarmiento declaro ser autora del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional-biblioteca Virtual.

**Autora:** Priscila Alexandra Trelles Sarmiento

**Firma:**



**Cédula:** 010541293-6

**Fecha:** Loja, Julio del 2016



**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DE LA AUTORA, PARA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO.**

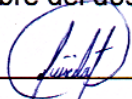
Yo, Priscila Alexandra Trelles Sarmiento, declaro ser autora de la tesis titulada: **“PROPUESTA DE REINGENIERÍA DE PROCESOS PARA LA LAVADORA-LUBRICADORA “CHAQUIÑÁN” DE LA CIUDAD DE CUENCA”** como requisito para optar el grado de Ingeniera Comercial autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en Loja ciudad de Loja, a los 16 días del mes de Noviembre del dos mil dieciséis, firma la autora.

**Firma:**



**Autora:** Priscila Alexandra Trelles Sarmiento

**Cédula:** 010541293-6

**Dirección:** Cuenca Barrio: Cañaribamba Dirección: Jijón Y Camaño Y Eloy Alfaro

**Correo electrónico:** priscitrelles@hotmail.com

**Celular:** 0998536537

**DATOS COMPLEMENTARIOS**

**Director de Tesis:** Ing. Edwin Bladimir Hernández Quezada Mg  
**Tribunal de Grado:**

Ing. Galo Salcedo López Mg. Sc.	<b>Presidente</b>
Ing. Carlos Rodríguez Armijos, MAE	<b>Vocal</b>
Ing. Andrea Paulina Colambo, Mg. Sc.	<b>Vocal</b>

## DEDICATORIA

En la vida no estamos solos siempre existe un alguien que nos motiva a seguir adelante, a dar lo mejor de cada uno, alguien que siempre incentiva a cumplir cada proyecto o meta, que está en los malos y buenos momentos de la vida, nunca nos deja solos, que al momento de tirar la toalla en cualquier ámbito, está ahí para levantar el ánimo con las palabras correctas para poder salir por ello dedico todo mi trabajo y mi vida entera a mi madrecita a la Sra. Martha Sarmiento, quien es un ejemplo de madre, amiga, confidente, empresaria; una mujer muy luchadora, emprendedora; quien siempre ha estado a mi lado apoyándome, persistiendo juntas en todo momento porque la victoria no es solo mía, yo la comparto con mis seres queridos quienes han vivido junto a mí, el esfuerzo de cada día, para poder salir adelante y sobre todo para cumplir con todos los objetivos planteados, a pesar que el camino sea largo y un poco complicado, más cuando está el apoyo de todos los que amo se vuelve más fácil aunque con mayor responsabilidad para llegar a culminar con los proyectos planteados.

A mi padre a quien amo y admiro al Sr. Claudio Trelles que con sus consejos me ha impulsado a salir adelante, con su temperamento fuerte me ha enseñado a no desfallecer no darme por vencida, a mis hermanas Jenny y Gabriela Trelles quienes me han ayudado de manera incondicional y sin esperar nada a cambio, hemos caminado juntos con algunos tropiezos y dificultades pero me han ayudado a lograr todos mis objetivos, mis hijos Paulo y Alejandro al verlos

me impulsan a seguir adelante, los hijos son el motor de la vida y a ellos se debe la mayor parte de sacrificios para encontrar la recompensa al final y comenzar nuevamente con la cosecha de los logros.

A toda mi gran familia agradezco por su apoyo, en especial a mi tía Oliva Trelles quien no me dejó desmayar ni desanimar en todas las decisiones que me han costado lograr y quien supo darme las palabras para salir adelante así también lo están mis primas muy queridas Mayra y Magu Amaya, unas mujeres con quienes se puede contar en todo momento y que me brindaron su apoyo constante e incondicional, a mis primos Pamela y Cristian Gonzales, Leandro Amaya y su esposa Carla Jiménez, han sido un gran respaldo en momentos difíciles.

A mi gran amiga Tatiana Ramírez, que más que una amiga se ha convertido en hermana a lo largo del tiempo que la conozco y siempre se ha encontrado a mi lado brindándome su cariño sincero y apoyo, así como también ha sabido brindarme su mano para todo lo que sea necesario y ha estado en cada momento difícil, no me ha dejado sola y juntas hemos buscado la mejor manera para solucionar cualquier problema que se presente, en el camino nos encontramos con personas realmente espectaculares como lo han sido mis compañeras del colegio Jacky Quezada y Deisy Castro a pesar de la distancia y el pasar del tiempo me han apoyado en este proyecto tan importante en mi vida.

Con amor y gratitud.

Priscila Trelles

## **AGRADECIMIENTO**

En las manos de Dios he puesto mi vida y Él la ha guiado con su inmenso amor y perfección, muy agradecida estoy por tus grandes bendiciones, para guías de mi camino a eligió a mis padres Claudio Trelles y Martha Sarmiento padres admirables muy trabajadores quienes me han impulsado para que realice todos mis objetivos.

De igual manera gracias a la Universidad Nacional de Loja por darme la oportunidad de poder pertenecer, estudiar y culminar en tan prestigiosas instalaciones y a sus docentes que ciclo a ciclo me han sido el pilar fundamental para el desarrollo de todos los objetivos planteados, me ha ayudado a seguir adelante y no desfallecer de manera totalmente desinteresada y con toda la dedicación del caso, para poder llegar a conseguir lo que siempre es un sueño para todo estudiante universitario, de ser profesional y seguir el camino marcando diferencia con los conocimientos adquiridos tanto científicos como humanos.

Por eso y más mis sinceros agradecimientos a todo el personal que labora en la Universidad Nacional de Loja, las personas que laboran en las oficinas, los docentes que dictaron los talleres, personas que han dedicado lo mejor de sí para podernos ayudar con todos los pasos reglamentarios a seguir y que humanamente están presentes para facilitarnos en el camino como lo hacen todos los profesionales dentro de la Institución como: las Secretarias,

Abogados, Docentes, Directores, la distinguida Rectora, por lo cual agradezco de manera especial a los docentes:

Dr. Luis Quizpe Salinas quien aparte de ser el director de la carrera ha sido un excelente profesor a quien admiro mucho, no solamente como profesional sino también la calidad humana tan grande que lleva dentro de su ser.

Al Ing. Edison Bailón mi gran admiración por ser parte de la motivación para seguir adelante y ser guía incondicional.

A la Ing. Lolita Huallpa una mujer sin igual, ejemplar docente dentro de la institución.

Al Ing. Carlos Rodríguez Armijos por la paciencia que ha tenido en el desarrollo de las actividades y al impartir sus conocimientos sin ningún egoísmo.

Al Ing. Galo Salcedo López por ser una persona tan especial con sus alumnos, pues su manera de ser tan impecable y estricta nos ha llevado a ser lo que somos ahora.

Al Ing. Edwin Hernández por ser aparte de un gran profesional, ser una gran persona que siempre ha estado pendiente de todos los pasos a seguir.

Si me hace falta mencionar a algún docente mil disculpas, todos han sido parte fundamental a su manera tanto profesionalmente y también como personas y les estoy muy agradecida por el tiempo, la dedicación y paciencia que han tenido en todos estos años.

*Priscila Trelles*



**a. TÍTULO**

**“PROPUESTA DE REINGENIERÍA DE PROCESOS PARA LA LAVADORA-LUBRICADORA “CHAQUIÑÁN” DE LA CIUDAD DE CUENCA”**

## **b. RESUMEN**

### Importancia de la Reingeniería de Procesos

La Reingeniería de Procesos nos permite ir mejorando tanto en tiempo como en economía, logrando siempre avances que mejoren la situación empresarial.

Los problemas principales que surgen; ocurren en las empresas familiares, a este tipo de empresas les afecta directamente todo tipo de cambio los cuales pueden ser originados por la globalización, problemas financieros, pero sobre todo la falta de visión empresarial y conocimientos bases.

La **“PROPUESTA DE REINGENIERÍA DE PROCESOS PARA LA LAVADORA-LUBRICADORA “CHAQUIÑÁN” DE LA CIUDAD DE CUENCA”**, se desarrolla dentro de una empresa familiar cuya finalidad es reducción de tiempos en los procesos y organización efectiva.

El Objetivo General es proponer la reingeniería de procesos a la Lavadora-Lubricadora “Chaquiñán”. Como Objetivos Específicos: Análisis Situacional, factores externos y en factores interinos, Análisis de los procesos existentes, Proponer el mejoramiento de los procesos, Proponer y exponer un mapa de procesos. Procesos metodológicos utilizados: Método Histórico: para investigar sucesos pasados relevantes para las sociedades humanas, Método Estadístico: para el manejo de los datos cualitativos y cuantitativos de la investigación, Método Analítico: consiste en la desmembración de un todo, para

observar las causas, la naturaleza y los efectos, Método Deductivo: considera que la conclusión se halla implícita dentro las premisas, Método Inductivo: se obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares. Técnicas utilizadas: La Observación: Se utiliza para conocer de forma detallada los procesos de la empresa, La Encuesta: es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz. Revisión Literaria: Se ha utilizado para recopilar información para la elaboración del proyecto.

La Lavadora-Lubricadora Chaquiñán tiene inconvenientes por falta de organización, en base a lo observado y estudiado, se sigue una administración empírica, no se delegan puestos específicos a los colaboradores, dentro de la empresa existe un desorden en las actividades y falta de conocimiento de la distribución de producto y venta del mismo, no hay inventario ni de productos, ni de la materia prima, no está establecida dentro de la empresa una misión o visión, tampoco se destacan valores, ni objetivos, no existe un sistema contable fijamente establecido para poder llevar las cuentas claras, el mantenimiento de las maquinas las realiza el propietario, sin embargo se necesita capacitar a los empleados sobre el correcto uso de las mismas, el tiempo se desperdicia radicalmente al brindar el servicio dentro de la empresa.

Los procesos que lleva la empresa en la actualidad son: Compras de productos y materia prima, recepción de vehículos-atención al cliente, proceso

productivo lavado-secado, cambio de aceite-venta de productos o servicios, facturación.

En el plan de mejoras se sugiere nombrar líderes para el área de producción en específico y al crear nuevos procesos también se crea un jefe para recursos humanos y elabora un plan de mejoras a cada proceso donde se plante su objetivo, estrategia y meta para poder mejorarlo siendo así que en el proceso de compras de la materia prima existe una reducción de 145 minutos en el cual se divide para la creación del proceso de elaboración de la materia prima el cual tiene la duración de 90 minutos, en la compra de producto disminuye con 60 minutos, en el proceso de producción, al llevarse a cabo 10 diferentes tipos de servicio los cuales hacen una reducción de 952 minutos de diferencia, en el proceso de facturación se sugiere la disminución de 116 minutos y se crean 2 procesos adicionales con los que no contaba la empresa, el proceso de Recursos Humanos que lleva un tiempo de 135 minutos y el de Mantenimiento de las máquinas que tiene una demora de 95 minutos.

Elaboración de nuevos procesos: Proceso de recursos humanos personal: reclutamiento, capacitación e inclusión al trabajo, Proceso de mantenimiento: proceso informático del buen uso de las máquinas, costos y servicios, Proceso de la elaboración de la materia prima.

Determinación de los costos de implementación de los nuevos procesos: Con la propuesta señalada, el gasto que realice la misma será mínimo en la implementación de los nuevos procesos pues será de \$1040.00 en el cuál se

refleja gastos básicos: Sistema Contable, una impresora, los carteles de los valores, misión y visión, un cartel para el uso correcto de las máquinas y los folders necesarios para mantener en orden los procesos de la empresa como respaldo.

Conclusiones: Se identifican trece procesos dentro de la empresa, el estudio demostró deficiencia en todos los procesos, se llevó a cabo la reestructuración de los procesos existentes, y la propuesta de la creación de tres procesos más que es el de Recursos Humanos, Elaboración de la Materia Prima y Proceso de Mantenimiento, en los anteriores procesos que existían en la empresa se tomaba un tiempo de 21387 minutos llevar cada proceso, en el proceso de producción, la empresa brinda 10 tipos de servicios distintos, con la reingeniería se toma 1184 minutos ya incluidos los nuevos procesos que se recomiendan. Se delimita nuevas responsabilidades al personal y se delega responsables en los puntos clave de la empresa, se realiza manuales de funcionamiento, se realiza un manual del uso correcto y mantenimiento de la maquinaria para el nuevo proceso, también se sugiere realizar el inventario tanto de productos como de materiales a ser usados en el negocio, se recomienda el uso de un sistema funcional contable. Por último se establecen las debidas recomendaciones que se hacen como son la aplicación de los procesos reestructurados, aplicar los nuevos procesos, no apartarse de los manuales de funciones, asumir de manera responsable cada compromiso adquirido.



## **ABSTRACT**

### Importance of Process Reengineering

Process Reengineering allows us to improve both time and economically, always making progress to improve the business situation.

The main problems arise; occur in family businesses, these businesses directly affected all kinds of change which can be caused by globalization, financial problems, but especially the lack of entrepreneurial vision and knowledge bases.

The "Process Reengineering PROPOSAL FOR THE WASHER-lubricator "Chaquiñán" CITY OF CUENCA" develops within a family business whose purpose is to reduce process times and effective organization.

The general objective is to propose a process reengineering Washer-lubricator "Chaquiñán". Specific objectives: Situational Analysis, external and temporary factors factors, analysis of existing processes, propose the improvement of processes, propose and explain a process map. Methodological processes used: Historical Method: to investigate past events relevant to human societies, Statistical Method: for handling qualitative and quantitative research data, Analytical Method: is the dismemberment of a whole, to observe the causes, nature and effects, Deductive Method: considers that the conclusion is implicit within the premises, Inductive Method: General conclusions are obtained from particular premises. Techniques used: observation: Used to know in detail the processes of the company Survey: is widely used as investigation procedure

because it allows to obtain and process data quickly and efficiently. Literature Review: We used to gather information for the development of the project.

Washer-lubricator Chaquiñán has drawbacks due to lack of organization, based on the observed and studied, empirical administration is followed, no specific positions are delegated to employees, within the company there is a disorder in activities and lack of knowledge of product distribution and sale of the same, no inventory or product or raw material, is not established within the company a mission or vision, not stand values or goals, there is an accounting system firmly established for able to take clear accounts, maintenance of the machines are made by the owner, however it needs to train employees on the proper use of them, time is wasted radically to provide service within the company.

The processes leading the company today are: Purchases of goods and raw materials, reception of vehicle-customer, washing - drying production process, change oil -selling products or services, billing.

In the plan of improvements it suggested naming leaders for the production area specific and creating new processes a head for human resources also creates and develops an improvement plan each process where your goal, strategy and goal is planted to improve whereas there is in the procurement process of raw materials reduced 145 minutes which is divided for the creation of the manufacturing process of the raw material which has the duration of 90 minutes, in buying product decreases with 60 minutes in the production process, to be carried out 10 different types of service which makes a

reduction of 952 minutes apart, in the billing process suggested decreased 116 minutes and two additional processes are created which He did not the company, the Human Resources process that takes time of 135 minutes keeping the machines that have a delay of 95 minutes.

Development of new processes: Process human resources staff recruitment, training and inclusion in the work process maintenance computer process the proper use of machines, costs and services, the development process of the raw material.

Determining the costs of implementing new processes: With the aforementioned proposal, spending perform the same will be minimal in the implementation of the new processes it will be \$ 1040.00 in which basic expenses reflected: Accounting System, a printer, the posters of values, mission and vision, a poster for the correct use of machines and folders needed to maintain order in the processes of the company as a backup.

Conclusions: thirteen processes within the company are identified, the study showed deficiency in all processes, the proposed creation of three processes than is the Human Resources, developing was carried out the restructuring of existing processes, and the premium and maintenance process, in the above processes that existed in the company matter took time 21,387 minutes out each process in the production process, the company provides 10 types of different services, reengineering taken 1,184 minutes and including new processes are recommended. New responsibilities staff is delimited and delegated responsibility in key areas of the company, operating manuals is

performed, a manual for the proper use and maintenance of machinery for the new process is done, it also suggests the inventory of both products and materials to be used in the business, using a functional accounting system is recommended. Finally the due recommendations made such as the implementation of the reengineered processes are established, apply new processes, not deviate from the operating manuals assume responsibly every commitment made.

### **c. INTRODUCCIÓN**

El Significado de Reingeniería en el ámbito administrativo da referencia a “volver a empezar,” la reingeniería de procesos es la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento” (J, 1994)

El desarrollo en las empresas y la causa de su detención o cierre de las mismas se debe a varios factores entre uno de los principales y más conocidos es el desconocimiento del manejo de la nueva actividad, la mala ubicación en el mercado y sobre todo el mal control en los procesos.

A nivel global toda gerencia ya no es llevada empíricamente, se exige personal capacitado para ya no perder tiempo y recursos, llegar al cumplimiento total de las metas establecidas y ser competitivos frente a los demás empresarios.

En nuestro país, el Ecuador a pesar de ser un país pequeño en geografía y que ha pasado por tantas malas administraciones no deja de ser un país que ha salido adelante, pese a todos los inconvenientes presentados; pero eso se debe a su gente luchadora y a un gobierno estable que ha sabido sobrellevar de manera eficiente, no hemos dejado que los inconvenientes quiebren nuestros sueños y nos ha enseñado que el estudio es la base fundamental para el surgimiento potencial.



No obstante en la actualidad y con las oportunidades que se brinda en educación y tecnología existen empresas familiares denominadas micro y pequeñas empresas, las cuales delegan sus direcciones a terceras personas que no se encuentran capacitadas; o los mismos propietarios son los encargados de llevar el rumbo de las mismas sin tener el conocimiento necesario, lo cual es un riesgo, pues se juega con una inversión, y la competencia frente a las demás empresas de la misma rama que cuenta con profesionales, haciendo que se exijan llevar procesos productivos de la manera correcta para poder emprender de la mejor manera.

En la ciudad de Cuenca se encuentra instalada una empresa familiar con trayectoria y clientela fija, la cual presenta varios déficits en los procesos administrativos, por ello se ha escogido a la Lavadora y Lubricadora de carros Chaquiñán, para poder sugerir a sus propietarios un funcionamiento eficaz dentro de los procesos aprovechando al máximo la capacidad de la lavadora y la maquinaria utilizada, una de las ventajas es la tecnología que usa, es una de las pocas lavadoras en la ciudad de Cuenca en utilizar máquinas que permiten lavar el vehículo en agua caliente a presión y brindar un excelente servicio contando con muy buenos productos, todo esto no sirve de nada si los empleados no saben utilizar correctamente las máquinas y pasan a mantenimiento, también el desconocimiento del personal en cuanto a los productos que van a ser usados en el servicio, la descoordinación y falta de colaboración, inestabilidad en el personal y sus motivos, el ambiente

desordenado que presenta insatisfacción, la mala motivación a los empleados y clientes, un punto importante también es la atención al cliente y la responsabilidad que tienen los clientes y la empresa con el servicio.

Lo que ha concluido a que se debe hacer una **PROPUESTA DE REINGENIERÍA DE PROCESOS PARA LA LAVADORA-LUBRICADORA “CHAQUIÑÁN” DE LA CIUDAD DE CUENCA**, para mejorar su situación actual.

Para el desarrollo de la presente investigación se realiza la revisión literaria siendo el punto de partida para poder tener en cuenta cada uno de los pasos a seguir y llegar al cumplimiento del presente trabajo de reingeniería.

Se ha trabajado en el cumplimiento de los objetivos específicos que se plantearon como:

El Análisis Situacional factores externos y en factores internos: el cual nos sirve para poder conocer el estado actual en que se encuentra la empresa y también sirve de referencia en qué condiciones se encontraba, las épocas y situaciones que afectan a la empresa para poder tener una preparación y que no afecte a la empresa.

Análisis de los procesos existentes: nos sirve saber cuáles son los procesos existentes, cual es la manera en la que se llevan en la actualidad para poder clasificarlos y de acuerdo a la magnitud o déficit se actualizara a la empresa y establecer los puntos críticos de cada uno de ellos.

Proponer el mejoramiento de los procesos: Partiendo de los procesos existentes se pueden ir rectificando o cambiando según sea el caso, dando prioridad a los procesos más relevantes y elaborando por escrito la correcta manera a seguir de cada uno de los procesos que se manejan y determinar el beneficio que tendrá al implementar o aplicar de otra manera el rediseño propuesto.

Proponer y exponer un mapa de procesos: el objetivo central es la reducción de tiempo y el incremento económico.

La estructura del presente trabajo está conformada por:

El Título que describe el tema a desarrollar la tesis “**PROPUESTA DE REINGENIERIA DE PROCESOS PARA LA LAVADORA LUBRICADORA CHAQUIÑAN**”.

Resumen: en castellano y traducida al inglés que se refiere al objetivo general y los específicos.

La Introducción: destacando la importancia del tema, el aporte a la empresa y la estructura del trabajo.

La Revisión Literaria: contiene todos los fundamentos teóricos más relevantes y necesarios para este trabajo.

Materiales Y Métodos: donde se describe los métodos y técnicas utilizados para el desarrollo de la investigación.

Los Resultados: conformando la parte más importante del trabajo porque se determina como se encuentra la empresa de acuerdo a la información obtenida.

La Discusión: presenta el diagnostico de los resultados obtenidos.

Las Conclusiones y Recomendaciones: se las obtiene del resultado del trabajo las cuales contribuyen al mejoramiento de la empresa, su estabilidad económica y la toma de decisiones.

Bibliografía: detalla los libros, páginas de internet utilizados en la investigación, y los Anexos: La parte final del trabajo donde se describe imágenes, cuadros e información que forman parte de la empresa e investigación.

## d. REVISIÓN DE LITERATURA

MARCO REFERENCIAL:

### TIPOS DE MERCADOS DE LAVADO-LUBRICADO DE VEHÍCULOS

Los tipos de mercados de lavado-lubricado de vehículos son personas que cuentan con vehículo dentro de la ciudad de Cuenca, ya que las personas que tienen vehículo deben dar un mantenimiento obligatorio, de lavado y cambio de aceite generalmente, el mercado al que está invitando la empresa es también a vehículos pequeños y camiones relativamente pequeños.

Se detalla los diferentes tipos de servicio que oferta la empresa:

Lavada Express: Este tipo de lavada lo utilizan regularmente los señores taxistas, consiste en el lavado del exterior del vehículo generalmente.

Lavado de Ejecutivo: Este tipo de lavada lo utilizan los señores taxistas y personas particulares, es un servicio común, consiste en el lavado del exterior del vehículo y aspirado del interior.

Lavado completo a vapor: este se encarga del lavado de latas, motor y chasis del vehículo, con agua a presión en agua caliente, secado de las latas y aspirado del interior con limpieza total dándole brillo a la parte interior de las puertas y tablero, abrillantado de las llantas y sacado con aire a presión del polvo de los mínimos rincones. Este es el servicio que solicitan generalmente las personas particulares, la Cruz Roja, Fiscalía para un servicio completo y



desinfección casi total, a estos dos últimos, también se pasa por un proceso final de desinfección con alcohol en el caso de las ambulancias.

Lavado completo a presión: este se encarga del lavado de latas, motor y chasis, con agua a presión fría, secado de las latas y aspirado del interior con limpieza total dándole brillo a la parte interior de las puertas y tablero, abrillantado de las llantas y sacado con aire a presión del polvo de los mínimos rincones. Este servicio es generalmente solicitado por personas particulares.

Lavado de asientos: Este servicio es extra y no muy regular pero cuando se presta es para entregarlo mínimo al día siguiente por el secado de los asientos, también de esto depende cuan sucios estén los asientos, este servicio se brinda a cualquier cliente inclusive con los que se tiene contrato.

Lavado completo de cielo e interior: Este es el lavado del interior del vehículo del techo interior.

Lavado de toda la tapicería: se sacan los asientos y se lava toda la tapicería del vehículo.

Simonizado: Se trata de agregar una capa de simoniz del color del vehículo para cubrir rayones mínimos y dar brillo al vehículo, manteniendo su color original que esta opacado por los rayos solares e inclusive cubre con ciertos rayones superficiales del vehículo.

Grafitado: Es lo mismo que el acabado que tiene al pulverizar los vehículos pero no se utiliza Diésel, el cual es perjudicial para el ambiente y el

vehículo, por ello se utiliza el grafito que es amigable con el medio ambiente y al vehículo se le da un acabado de haberle puesto una crema hidratante.

Cambio de aceite y filtro: todos los días es solicitado este tipo de servicio para lo cual existen varias marcas más solicitadas por los clientes dependiendo la cantidad que entre en el vehículo. Este servicio también está en contrato con la Cruz Roja, Bomberos y Fiscalía y también llegan clientes particulares a solicitarlo diariamente.

Lavado de Moto: Es un servicio muy regular en el mercado y el más rápido de los servicios a brindar.

Venta de productos: plumas, ambientales, refrigerantes, entre otros.

## ETAPAS DE LAVADO DE VEHÍCULOS

En la infraestructura de la Lavadora-Lubricadora “Chaquiñán”, cuenta con dos fosas de lavado, cada fosa tiene la capacidad de 2 vehículos regulares, cuenta con 5 mangueras las mismas que se puede dar un servicio de 4 presión o a vapor y únicamente 1 a presión, cuenta con 4 máquinas de transformación para el agua caliente a presión, en las mismas fosas se brinda el servicio de cambio de aceite.

Para el lavado: El vehículo ingresa en una de las fosas, el lavador tiene un balde al cual le coloca una cantidad de detergente y desengrasante, entre otros productos, se enjabona totalmente al vehículo, a presión sea con agua

caliente o fría se quita todo el jabón, tanto del chasis como de las latas y también se realiza un minucioso lavado del motor.

Se traslada al vehículo al área de secado.

El área de secado cuenta con 3 aspiradoras industriales y 2 pistolas de aire a presión.

Una vez ahí se comienza con un tipo de franela a secar las latas del vehículo, al interior del vehículo utilizando una pistola de aire a presión, la cual saca la basura de los rincones, se procede a sacar la basura más grande y con la aspiradora se termina el trabajo de limpieza al interior del vehículo, se coloca brillo y limpieza con un desinfectante para el tablero y las puertas en la parte interior del vehículo y un aromatizante, como parte final se coloca un producto especial para darle brillo a las llantas.

Cambio de aceite: Se realiza el ingreso del vehículo a una de las fosas, dependiendo del vehículo se solicita en Administración la cantidad de aceite y filtro para realizar el cambio. Se procede a sacar el antiguo aceite y cambiarlo por el nuevo. Se guarda el aceite del cambio en botes grandes para entregárselo a la Empresa Municipal ETAPA EP.

#### MARCO CONCEPTUAL:

La reingeniería de los procesos se puede entender como una comprensión fundamental y profunda de los procesos de cara al valor añadido que tienen para los clientes, para conseguir un rediseño en profundidad de los procesos e

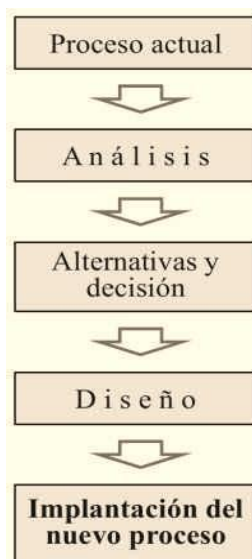
implantar un cambio esencial de los mismos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas del rendimiento (costos, calidad, servicio, productividad, rapidez,...) modificando al mismo tiempo el propósito del trabajo y los fundamentos del negocio, de manera que permita establecer si es preciso unas nuevas estrategias corporativas. (Angel, 1998)

### ¿Cómo se implementa?

La implantación de la reingeniería es un proceso que incluye tres cosas:

1. Definir objetivos y dividir proyectos en unidades manejables, es decir olvidarse de las metas grandiosas y concentrarse en avances pequeños pero permanentes, que al ser metas alcanzables pueden ser cuantificadas con facilidad.
2. Reformar a la administración intermedia para convencerla de la necesidad del cambio. Los acuerdos adoptados entre la dirección de la empresa y los empleados de abajo fracasan muchas veces porque pasan por encima de los directores, jefes y subjefes, es decir toda aquella planta que arbitra y que realmente dirige lo que se pensó arriba.
3. Adoptar las tecnologías de información como una herramienta inherente a la empresa. La tecnología permite acelerar la comunicación y disminuye el tiempo usado en trámites y gestiones, permitiendo crear tiempo para concentrarse en la estrategia. (Kamiya, 1995)

Gráfica 1

**REINGENIERÍA DE PROCESOS**

Fuente: (Cuatrecasas Arbos, 2012)

**DEFINICIÓN DE PROCESO:** Un proceso es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado. (UJAEN, s.f.)

**OBJETIVOS DE REINGENIERÍA:**

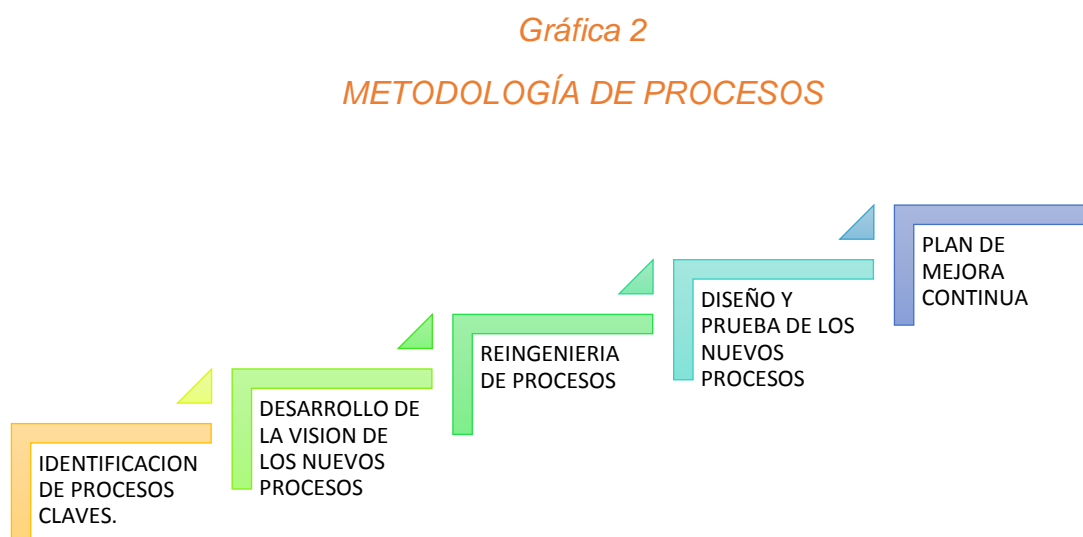
Los objetivos generales que persiguen una reingeniería y gestión de procesos son:

1. Mayor beneficio económico debido tanto a la reducción de costes asociados al proceso como al incremento de rendimiento de los procesos.



2. Mayor satisfacción del cliente debido a la reducción del plazo de servicio y mejora de la calidad del producto/servicio.
3. Mayor satisfacción del personal debido a una mejor definición de procesos y tareas.
4. Mayor conocimiento y control de los procesos.
5. Conseguir un mejor flujo de información y materiales.
6. Disminución de los tiempos de proceso del producto o servicio.
7. Mayor flexibilidad frente a las necesidades de los clientes. (Gestiopolis, s.f.)

#### METODOLOGÍA PROPUESTA.



Fuente: (Gestiopolis, s.f.)

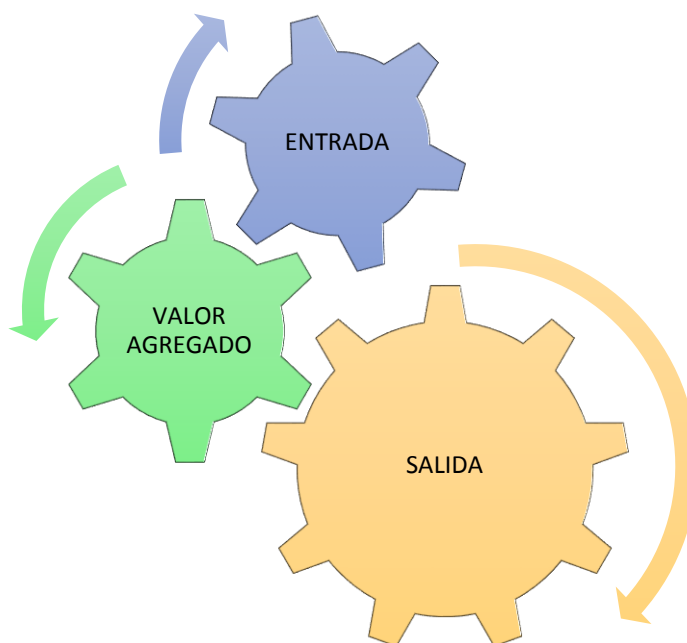
De esta manera la metodología esquemáticamente sería:

- Creación del equipo global del proyecto.
- Definir el mapa de procesos de la compañía analizando los procesos clave.
- Relacionar la estrategia de la compañía y los objetivos estratégicos.
- Creación de equipos para cada uno de los procesos.
- Reingeniería de procesos.
- Mejora continua de los procesos empleando las técnicas específicas.
- Seguimiento y control. (Gestiopolis, s.f.)

<

*Gráfica 3*

*ACTIVIDADES EN UN PROCESO*



Elaborado por: Priscila Trelles

Empresa Familiar:

“La definición fácil del concepto mantiene que las empresas familiares son compañías creadas y gestionadas por una sola familia. Hasta aquí la definición es correcta. Sin embargo en la práctica se materializa de formas distintas, y debe incluir el aspecto de la sucesión.

Así, en el contexto profesional se define empresa familiar como “aquella cuyo patrimonio y gobierno está ejercido por los miembros de una o varias familias y su objetivo estratégico comprende la continuidad de la empresa a manos de la siguiente generación familiar”. ”. (Aeroprogramas, s.f.)

**IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS:** “Las empresas u organizaciones dependen de sus procesos para ser eficientes, por tanto deben estar debidamente identificados y gestionados en busca de una mejora continua.

Luego de conocer y entender los diversos procesos, se realizará su interacción con el fin de mantenerlos óptimamente identificados y gestionados y más aún a sabiendas de que un buen resultado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se tratan como un proceso, es decir, se establece un enfoque basado en procesos. Como una forma de lograr una visión general de los procesos y sus interacciones se puede acudir a desarrollar un mapa con la representación gráfica, ordenada y secuencial de todos los procesos o grupos de ellos. En un mapa se representan los diferentes tipos de proceso, los cuales se describen a continuación:

1.- Procesos estratégico/administrativos: aquellos que aportan directrices a todos los demás y están destinados a definir y controlar las metas de la organización, sus políticas y estrategias.

2.-Procesos operativos: también conocidos como procesos clave, son los que permiten generar el producto o servicio que se entrega al cliente, por ende, el núcleo del negocio.

3.- Procesos de soporte: identificados también como procesos de apoyo ya que brindan soporte a los operativos. En estos procesos los clientes son internos, es el personal de la organización. A continuación se presenta un ejemplo de mapa de procesos:" (Cegesti, s.f.)

#### Gráfica 4

#### EJEMPLO DE MAPA DE PROCESOS



Fuente: (Cegesti, s.f.)

ELABORACIÓN DE PLANES DE MEJORAS: “Un plan de mejora es la propuesta de actuaciones, resultante de un proceso previo de diagnóstico de una unidad, que recoge y formaliza los objetivos de mejora y las correspondientes actuaciones dirigidas a fortalecer los puntos fuertes y resolver los débiles, de manera priorizada y temporalizada.

Un plan de mejora permite:

- Situar en una perspectiva de futuro y repensar la unidad en el marco de los cambios del contexto.
- Pensar, abordar y analizar los problemas de una forma global y con una cierta perspectiva temporal.
- Definir los objetivos que quieren alcanzarse a corto y medio plazo y las acciones específicas que tienen que desarrollarse para lograrlos.
- Ayudar a ordenar y priorizar las decisiones y facilitar la óptima asignación de recursos.
- Implicar a los agentes de las diversas unidades en la mejora de la institución.
- Introducir cambios en la cultura organizativa universitaria basados en la dirección por objetivos.” (Intras, s.f.)

Gráfica 5

## MEJORA DE LOS PROCESOS



Fuente: (calidad-gestion, s.f.)

Elaboración del nuevo diagrama del proceso:

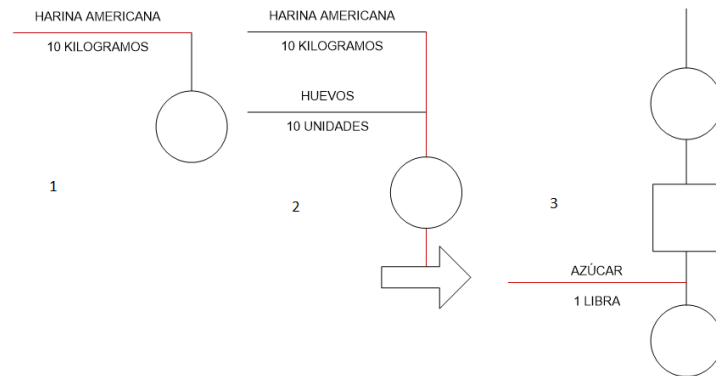
Es indispensable en aras de realizar un trabajo de fácil lectura y compatibilidad profesional tener en cuenta dichas normas, que se presentan a continuación:

1. Los diagramas comienzan con la entrada de materiales la cual se representa mediante una línea horizontal donde se debe describir las características del material.
2. A la derecha de la línea horizontal (entrada de materiales) debe iniciar una línea vertical hacia abajo, línea en la cual se ubicarán los símbolos de las actividades de un proceso.
3. Ensamble: En el punto del proceso que se necesite un material para continuar; se debe indicar la entrada de este material, y se pueden presentar dos casos puntuales:
  - 3.1. Material sea comprado (se utiliza la línea horizontal al lado izquierdo de la línea vertical).

3.2. Material sea procesado dentro de la planta, se debe indicar hacia la izquierda todo el proceso que se aplica al material.

*Gráfica 6*

*EJEMPLO DE ELABORACIÓN DE DIAGRAMA DE PROCESOS*

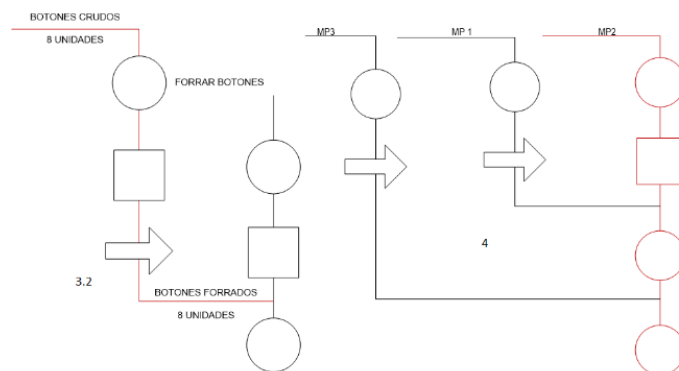


Fuente: (Ingeniería industrial Online, s.f.)

4. En un diagrama siempre debe existir una línea principal, esta línea corresponde al componente o parte más importante del producto y es la que tiene el mayor número de actividades.

*Gráfica 7*

*EJEMPLO DE ELABORACIÓN DE DIAGRAMA DE PROCESOS*



Fuente: (Ingeniería industrial Online, s.f.)

**5.** Después de la entrada de un material siempre hay una operación, nunca otra actividad.

**6.** Desmontaje: Cuando un producto se divide en su componente este se indica como una salida de material posterior a la operación de desmontaje y se representa con una línea horizontal a la derecha de la línea vertical de flujo; por esta línea van las partes más pequeñas del material desmontado. Los materiales más grandes continúan por la línea vertical. Cuando ocurre un desmontaje se pueden presentar dos casos puntuales.

**6.1** Material desmontado no vuelve a entrar al proceso de producción. Esta salida se representa únicamente con una línea horizontal hacia la derecha y por la línea vertical continúa el proceso de producción.

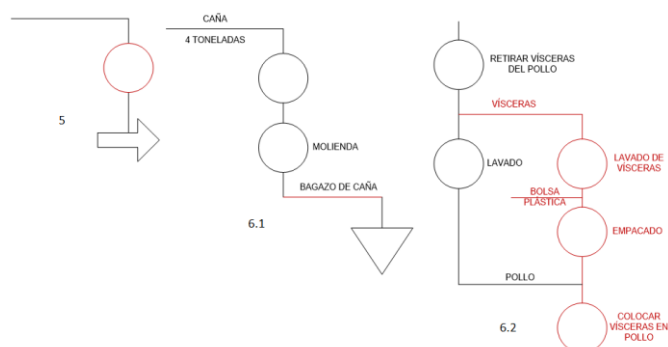
**6.2** Material desmontado vuelve a integrarse al proceso de producción. Se debe representar el proceso que se hace al material desmontado a la derecha de la línea vertical de flujo.

Luego la línea vertical del proceso de producción de la cual se desmontó el material se desvía a la derecha hasta encontrar la otra línea vertical del proceso desmontado y se continúa el proceso en la dirección de esta línea.



### Gráfica 8

#### EJEMPLO DE ELABORACIÓN DE DIAGRAMA DE PROCESOS



Fuente: (Ingeniería industrial Online, s.f.)

**7.** En caso de intersección en la línea de flujo, interrumpir la línea horizontal y trazar un semicírculo en la intersección.

**8.** Varias alternativas. Después de una actividad, generalmente de inspección, se puede presentar:

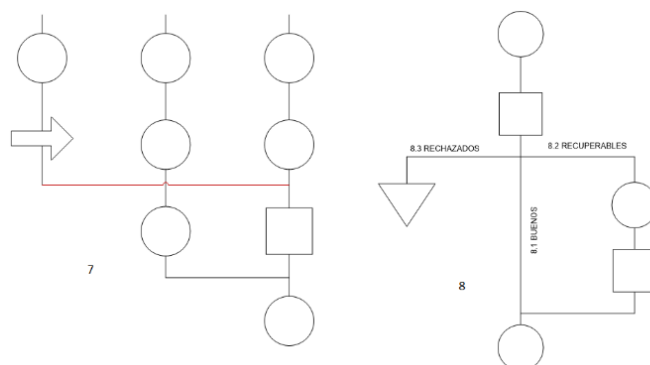
**8.1.** Productos que se aceptan sin trabajo adicional.

**8.2.** Productos que se aceptan después de un trabajo adicional que se deben representar a la derecha de la línea vertical de flujo.

**8.3.** Productos rechazados totalmente que nunca vuelven al proceso y se representan a la izquierda de la línea vertical de flujo.

### Gráfica 9

#### EJEMPLO DE ELABORACIÓN DE DIAGRAMA DE PROCESOS



Fuente: (Ingeniería industrial Online, s.f.)

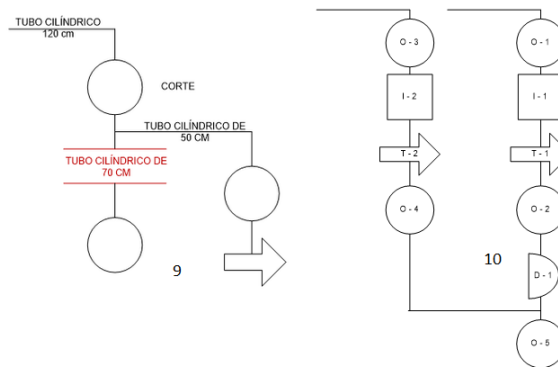
**9.** Cambio de unidad: Cuando se está realizando una inspección de un proceso puede ocurrir un cambio en la unidad de producción, esto se representa interrumpiendo la línea vertical de flujo colocando dos líneas horizontales y entre estas dos líneas se debe colocar la descripción de la unidad.

**10.** Todo diagrama debe llevar una numeración, las actividades se enumeran utilizando una serie para cada una de las actividades (operaciones, inspecciones, transportes), se enumera en el orden que van apareciendo, comenzando por la línea principal, que es la más cercana a la derecha.

Se debe enumerar hasta encontrar la línea de entrada de material (ensamble) se enumera esta y luego se continúa por la vertical. (Ingeniería industrialonline, s.f.)

Gráfica 10

EJEMPLO DE ELABORACIÓN DE PROCESOS



Fuente: (Ingenieria industrial Online, s.f.)

La simbología utilizada en la elaboración de un diagrama de proceso es la siguiente:

Tabla 1

SIMBOLOGÍA PARA UN DIAGRAMA DE PROCESOS

Simbología para el modelo MP		
Paso	Símbolo	Significado
Operación	○	Se considera una operación aquel paso que agrega valor al proceso, es decir, que no genera pérdidas en tiempo (demoras) y de esta forma hace avanzar al proceso sin nada que provoque un costo adicional innecesario.
Transporte	➔	Para representar el desplazamiento a algún sitio con el fin de obtener información, personas u objetos.
Demora (no programada)	⤵	Se emplea cuando se presentan los retrasos no programados de materiales, partes, productos o cualquier tiempo de espera por personas.
Inspección	□	Se refiere a las actividades que incluyen inspecciones de calidad y cantidad, revisiones y autorizaciones.
Almacenaje (demora programada)	▽	Este paso considera el retraso programado de materiales, partes o productos.
Retrabajo	Ⓜ	Cualquier paso innecesario y repetido de operación.
Operación/ Inspección	⊠	Es un paso combinado <sup>95</sup> y tiene la misma función que el paso de inspección.
Operación/ Transporte	⊠➔	Es un paso combinado y tiene la misma función que el paso de transporte.
Operación/ Demora	⊠⤵	Es un paso combinado y tiene la misma función que el paso de demora.
Decisión	◇	Está diseñado para la excepción, no para la regla. Es una alternativa en el caso de que una actividad tenga dos posibilidades para su realización.

Tabla 3.1. Cuadro de símbolos básicos para el estudio del proceso.

Fuente: (SUHAIL, 2002)

### Implantación de nuevos procesos:

Antes de pensar en implantar los nuevos procesos es necesario hacer un análisis de la situación actual, para ver por qué amerita los cambios urgentes, para poder hacer una comparación al presentar la propuesta de como resolviendo los problemas internos mejorara también su productividad llevando mayor prestigio al exterior de la empresa.

Para lograr esto es necesario:

- Identificar los procesos que hay que innovar.
- Identificar las herramientas que van a hacer posible el cambio.
- A donde va a llevarnos las correcciones hechas.
- Revisión de procesos actuales.
- Diseño de los procesos corregidos o nuevos procesos.

(Gestiopolis, s.f.)

### Resultados Esperados:

Los resultados esperados siempre tienen que estar enfocados positivamente para el crecimiento de la empresa, tanto económicamente como también en el ámbito laboral en este caso haciendo que los procesos disminuyan en tiempo y mantengan el orden deseado.

Los resultados dentro de la empresa que se esperan tienen que ver con los objetivos fijados, para poder llegar al logro de los objetivos es necesario tener en cuenta que no va a ser un sacrificio más bien un hábito que se debe mantener, puesto que los cambios que se producen dentro de una empresa

hacen de un principio cierta incomodidad pues el manejo de los mismos se dificulta por la falta de costumbre, también influye la colaboración que se obtenga para sacar adelante a la empresa ya que deben estar personas comprometidas gran parte con su trabajo y en esto influye muchísimo el mando de los propietarios, esto no significa mostrar mala actitud a los trabajadores, simplemente es la separación de tareas y delegación de trabajo a cada uno.

En cuanto a lo económico, existirá grandes cambios que no significa que para lograrlo es necesario que los propietarios de las empresas deban invertir grandes cantidades de dinero, pero si es verdad que hay que actualizarse tecnológicamente tratando de llevar armonía tecnológica con instrumentos adaptables al cualquier cambio, y capacitando a sus usuarios el correcto manejo para que esto no signifique un gasto sino más bien una inversión que traerá un ahorro grande a la empresa.

## e. MATERIALES Y MÉTODOS

Para poder elaborar este proyecto de tesis, se ha requerido de algunos implementos fundamentales para el desarrollo del mismo, los cuales han facilitado la investigación, los materiales que se han utilizado son básicos, en cuanto a la tecnología utilizada en los tiempos actuales es un gran complemento para la recopilación de la información necesaria.

*Tabla 2*

### *RECURSOS MATERIALES*

<b>CANTIDAD</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>TIPO</b>
2	Resmas de hojas de papel bond	MATERIALES DE OFICINA
6	Esferos	MATERIALES DE OFICINA
1	Grapadora	MATERIALES DE OFICINA
2	Borradores	MATERIALES DE OFICINA
2	Lápices	MATERIALES DE OFICINA
6	Resaltadores	MATERIALES DE OFICINA
1	Pen-Drive	EQUIPOS DE OFICINA
1	Computadora Portátil	EQUIPOS DE OFICINA
1	Calculadora	EQUIPOS DE OFICINA
1	Impresora	EQUIPOS DE OFICINA
1	Copiadora	EQUIPOS DE OFICINA
1	Escritorio	EQUIPOS DE OFICINA
1	Silla	EQUIPOS DE OFICINA
1	Cámara Fotográfica	EQUIPO DE APOYO
1	Teléfono	EQUIPO DE APOYO
1	Célular	EQUIPO DE APOYO
	Internet	EQUIPOS DE OFICINA
	Revistas	MATERIAL BIBLIOGRAFICO
	Libros	MATERIAL BIBLIOGRAFICO
	Publicaciones	MATERIAL BIBLIOGRAFICO
	Prensa	MATERIAL BIBLIOGRAFICO
	Páginas Web	MATERIAL BIBLIOGRAFICO

Elaborado por: Priscila Trelles

### Métodos:

**Método Inductivo:** es aquel método científico que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares. Se trata del método más usual, en el que pueden distinguirse cuatro pasos esenciales: la observación de los hechos para su registro; la clasificación y el estudio de los hechos; la derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización; y la contrastación. (Merino, Definición del método inductivo, 2008-2012)

**Utilidad del método inductivo:** Se utiliza en el siguiente proyecto el método inductivo para realizar un análisis de manera general de toda la problemática de la empresa a la problemática particular siguiendo los parámetros requeridos y utilizando las técnicas precisas como la observación de la tecnología empleada de las funciones designadas, de la infraestructura y su alcance hasta llegar a como se va manejando internamente.

Observar y analizar qué tipo de productos utilizan para brindar el servicio, los proveedores y clientes que se benefician del mismo.

**Método Deductivo:** El método deductivo es un método científico que considera que la conclusión se halla implícita dentro las premisas. Esto quiere decir que las conclusiones son una consecuencia necesaria de las premisas: cuando las premisas resultan verdaderas y el razonamiento deductivo tiene validez, no hay forma de que la conclusión no sea verdadera. (Merino, Definición del método deductivo, 2008-2012)

Utilidad del método Deductivo: La utilidad del método deductivo en este proyecto se realizó de la siguiente manera, observando y analizando minuciosamente las situaciones particulares que nos llevan a circunstancias generales, proceso por proceso desde al primer paso hasta organizar todo llegando a completar el proceso.

Método Histórico: comprende el conjunto de técnicas, métodos y procedimientos usados por los historiadores para manejar las fuentes primarias y otras evidencias (arqueología, archivística, disciplinas auxiliares de la historia, etc.) para investigar sucesos pasados relevantes para las sociedades humanas. Esa metodología tiene por objeto la elaboración de la historiografía (o producción historiográfica). (Garaghn, 1946)

Utilidad del método Histórico: Se utiliza el método histórico en base a las administraciones anteriores que ha llevado la empresa, en la recopilación de la información necesaria para la investigación.

Método Estadístico: consiste en una serie de procedimientos para el manejo de los datos cualitativos y cuantitativos de la investigación. (Calderon, s.f.)

Utilidad del método Estadístico: Se utiliza el método estadístico en la tabulación de las encuestas realizadas, en la elaboración de las tablas realizadas mediante la observación a los diferentes procesos de la empresa.

Método Analítico: que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la



naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular. Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia. (eumed.net)

Utilidad del método analítico: Se utiliza el método analítico para realizar la conclusión de cada observación, propuesta, de cada paso de los procesos de la empresa.

### Técnicas

Observación: La observación es un recurso que utilizamos constantemente en nuestra vida cotidiana para adquirir conocimientos. Continuamente observamos, pero rara vez lo hacemos metódica y premeditadamente. Todo conocimiento científico proviene de la observación, ya sea directa o indirecta. (M, 1998)

Utilidad de la técnica de observación: Se utiliza la técnica de la observación para examinar detalladamente el trabajo que realizan dentro de la empresa, al verificar los resultados de las encuestas, al presenciar el trabajo, como emplean el tiempo y recursos.

Encuesta: La técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz. (M., 1993)

Utilidad de la Técnica Encuesta: Se utiliza para la elaboración de las encuestas a los empleados, proveedores y clientes para relacionar los resultados con la problemática dentro de la empresa.

La Entrevista: es una técnica de recopilación de información mediante una conversación profesional, con la que además de adquirirse información acerca de lo que se investiga, tiene importancia desde el punto de vista educativo; los resultados a lograr en la misión dependen en gran medida del nivel de comunicación entre el investigador y los participantes en la misma. (Metodología-tecnicas de la investigación, s.f.)

Utilidad de la Técnica Entrevista: Se elabora y realiza una entrevista a la propietaria de la empresa al igual que la encuesta las preguntas van relacionadas con los procesos a investigar.

Revisión Literaria: La revisión de la literatura consiste en detectar, obtener y consultar la bibliografía y otros materiales que pueden ser útiles para los propósitos del estudio, así como en extraer y recopilar la información relevante y necesaria que atañe a nuestro problema de investigación (disponible en distintos tipos de documentos). Esta revisión es selectiva, puesto que – generalmente-cada año se publican en diversas partes del mundo cientos de artículos de revistas, libros y otras clases de materiales dentro de las diferentes áreas del conocimiento. (Tesis de Investigación, s.f.)

Utilidad de la Técnica Revisión Literaria: Esta técnica se utiliza para obtener la información literaria necesaria para el desarrollo de la investigación, con los conceptos que ayudaran dentro del proyecto.

*Tabla 3*  
**SEGMENTACION DE LA POBLACION**

PERSONAL ADMINISTRATIVO	
CARGO	NUMERO
PROPIETARIO	1
GERENTE	1
AUXILIAR CONTABLE	2
CAJERA	1
PERSONAL OPERATIVO	
CARGO	NUMERO
LAVADORES	4
SECADOR	2
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>

Elaborado por: Priscila Trelles

Para el presente trabajo se tomara el total de la población del personal, objeto de estudio (11) encuestas al personal y una entrevista al Gerente de la LAVADORA-LUBRICADORA CHAQUIÑÁN, Se realizan 50 encuestas a los clientes y 10 encuestas a los proveedores, si bien es cierto esta población es reducida a nivel del personal y a nivel de los proveedores, pero es una ayuda grande también ya que los resultados serán óptimos para el desarrollo del trabajo pues es la cantidad total de proveedores y personal.

## **f. RESULTADOS**

### **LAVADORA LUBRICADORA “CHAQUIÑÁN”**

El objetivo de toda empresa sea esta grande o mediana, es poder mantenerse en el mercado por largo tiempo y por supuesto ser rentable sin ser necesaria que la inversión sea grande o así sea se busca que sea efectiva, sin embargo la pequeña y micro industria desea seguir creciendo; pese a los inconvenientes que se presenten en el transcurso como: la globalización, los pasos tecnológicos, la libre competencia, las diferentes necesidades de cada cliente etc.; son factores que no permiten un desarrollo adecuado, sobre todo en el sector de servicios, como lo es en el de lavado de vehículos, esto provoca que estas empresas tomen medidas fuertes de cambio en sus procesos.

Para el desarrollo de este trabajo fue necesario el apoyo de una empresa familiar dedicada al servicio de lavado de vehículos. Se lleva a cabo en la Lavadora Lubricadora CHAQUIÑÁN ya que es una empresa pequeña, familiar y sobre todo es cercana a mi persona lo cual me permite examinar directamente y conocer de cerca todos los procesos sin tener restricción de la información.

Aproximadamente hace 40 años se instalan a orillas del río Tomebamba, algunas lavadoras de vehículos, dando un servicio con la misma agua del río, servicio que se brindaba a vehículos pequeños hoy en día por las exigencias del ambiente y municipales las mismas han sido reubicadas a otro sector por

temas de contaminación, las cuales brindan el servicios a buses, camiones, vehículos pesados etc. Incluidos los automóviles.

Lavadora y Lubricadora de carros “CHAQUIÑAN”, como lavadora y lubricadora de carros lleva en el mercado aproximadamente 10 años con 3 diferentes nombres ya que ha sido un negocio que ha pasado por varios motivos a manos diferentes dueños, en la ciudad de Cuenca por el barrio de Totoracocha se encuentra localizada la lavadora de carros la cual fue construida por el Sr. Edmundo López aprovechando que en el terreno que había adquirido cuenta con una vertiente de agua.

El Sr. Edmundo López decidió colorar ahí una lavadora de carros viendo como sitio estratégico, lo cual comienza nada más a funcionar sin maquinaria especial, es un lavado y secado de vehículos netamente manual, al no poder hacerse cargo más de la lavadora ya en funcionamiento, contando con todos los permisos municipales y de funcionamiento, decide vender su lavadora a otra persona, es así que pasa a manos del Sr. Hernán Astudillo, el cual incrementa su negocio comprando y adaptando el potencial con máquinas especiales para poder lavar a vapor y presión, a más de ello decide realizar cambios tanto en infraestructura como en servicio e incrementa el cambio y venta de aceite para vehículos entre otros productos como aromatizantes, líquido de frenos, silicona, agua para el radiador entre otros y aumentando el área de trabajo puesto que dé comienzo trabajaban 2 personas, y el Sr. Astudillo decide incrementarlas a 4 personas. Para poder tramitar los permisos municipales uno de los requisitos es

el permiso del Medio Ambiente, las fosas cambiaron de estructura para poder sacar los permisos debidamente, con un reserva de agua la cual el Sr. Astudillo diseño casi perfectamente con 7 tanques de reserva de agua y que puedan ser adaptadas a las maquinas industriales para el correcto funcionamiento.

El Ministerio del Medio Ambiente solicita un convenio con el servicio municipal para poder desechar el aceite quemado debidamente, este convenio se lo realiza con la empresa municipal ETAPA EP, al igual con los desechos que salen de las fosas necesariamente necesitan un lugar para desechar ese lodo, en la industria del lavado existe el servicio de Pulverizar los vehículos; el cual contamina el ambiente por el uso excesivo del combustible Diésel; se reemplaza este método utilizando por el de Grafitado el cual deja el mismo acabado sin contaminar el medio ambiente.

Hace un año por motivos de salud el Sr. Astudillo decide vender la lavadora- lubricadora a la actual dueña la Sra. Martha Sarmiento y su esposo el Sr Rolando Trelles, que sin saber del manejo del negocio decide arriesgarse y comprarlo con propiedad incluida, la Sra. Martha Sarmiento y el Sr. Claudio Trelles, su esposo, manejan desde el mes de Febrero del 2015 con 4 personas a cargo a más de ser también un negocio familiar pues cuentan con el aporte de sus 4 hijos aparte. Han efectuado cambios dentro del negocio, pero son mínimos como: el cambio de lugar de los materiales y productos, la forma de atender al cliente, organizar mejor las herramientas, pero a lo que se refiere en la administración sigue siendo la misma que llevaba el anterior dueño entre

otros procesos que necesitan ser estudiados para ir mejorando el manejo de la empresa.

#### ESTRUCTURA ACTUAL DE LA EMPRESA

La empresa en la actualidad cuenta con 1 propietario, 1 gerente, 2 auxiliares contables, 1 cajera, 4 lavadores y 2 secadores dando un total de 11 personas que laboran en la empresa.

#### INFRAESTRUCTURA, MAQUINARIA Y EQUIPO.

La LAVADORA-LUBRICADORA “CHAQUIÑÁN” es una empresa dedicada al servicio de lavado y cambio de aceite de vehículos, también a la venta de productos como aceite filtro, ambientales, refrigerantes, plumas, moquetas, agua destilada, simoniz, aditivos para el motor, limpiador de inyectores, elevador de octanaje, grasa de vehículos, graseros etc.

#### Departamentos de la LAVADORA-LUBRICADORA “CHAQUIÑÁN”

- Departamento Administrativo.
- Área de recepción y cobro.
- Bodega
- Área de lavado
- Área de Maquinas
- Área de Secado
- Área de desperdicios (Aceite y lodo de las fosas, los cuales son entregados a la empresa municipal ETAPA EP.)

- Área de reciclaje
- Área de herramientas
- Área de Espera

La empresa no cuenta con misión y visión, tampoco con valores, objetivos ni políticas establecidas dentro de la misma.

En la Lavadora-Lubricadora “CHAQUIÑÁN” no es posible realizar cambios en la infraestructura, pero se realizara un cambio en el diseño de los procesos y organización de los mismos.

Macro localización:

*Imagen 1*

### *MACRO LOCALIZACIZACIÓN*

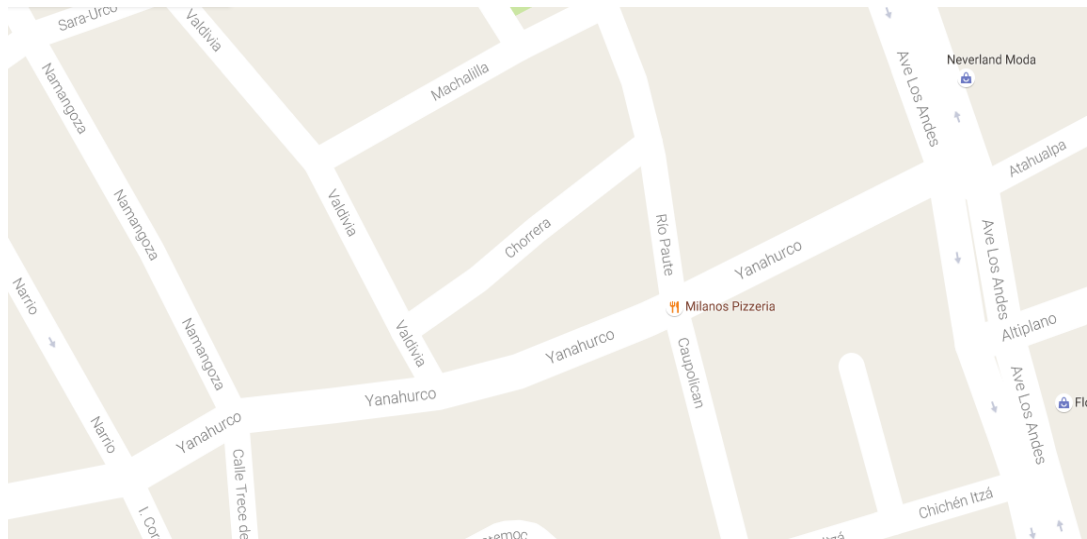




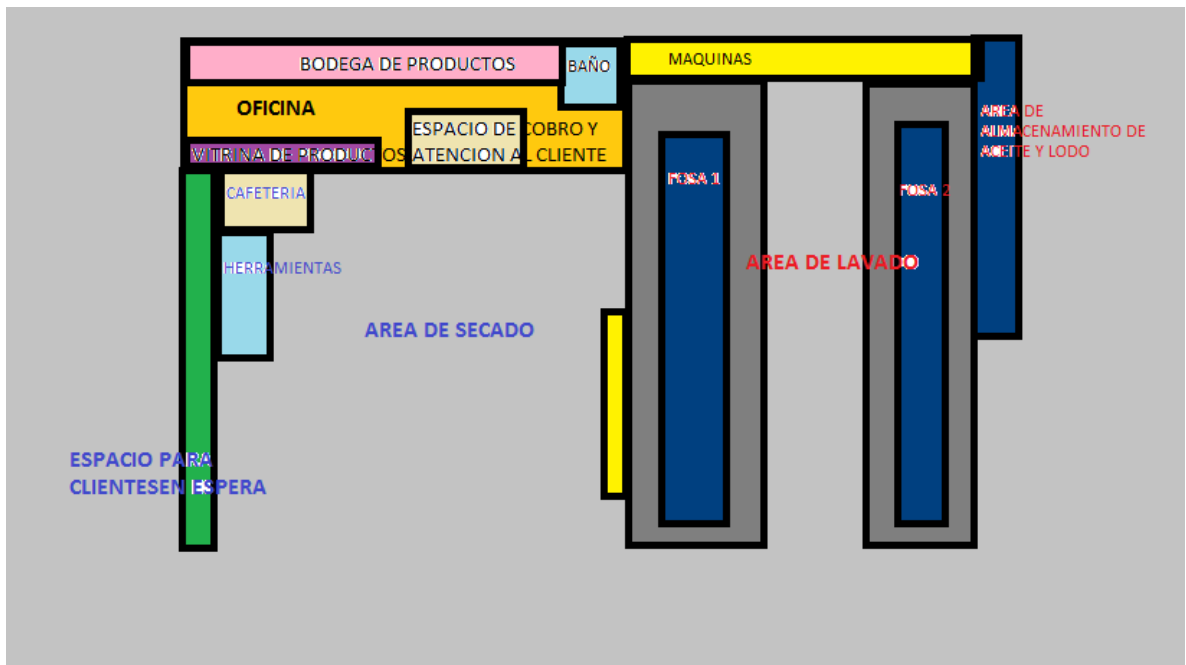
Imagen 2

FOTO DE LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA



Imagen 3

INFRAESTRUCTURA DE LA EMPRESA



Elaborado por: Priscila Trelles

## ACTIVIDAD BÁSICA

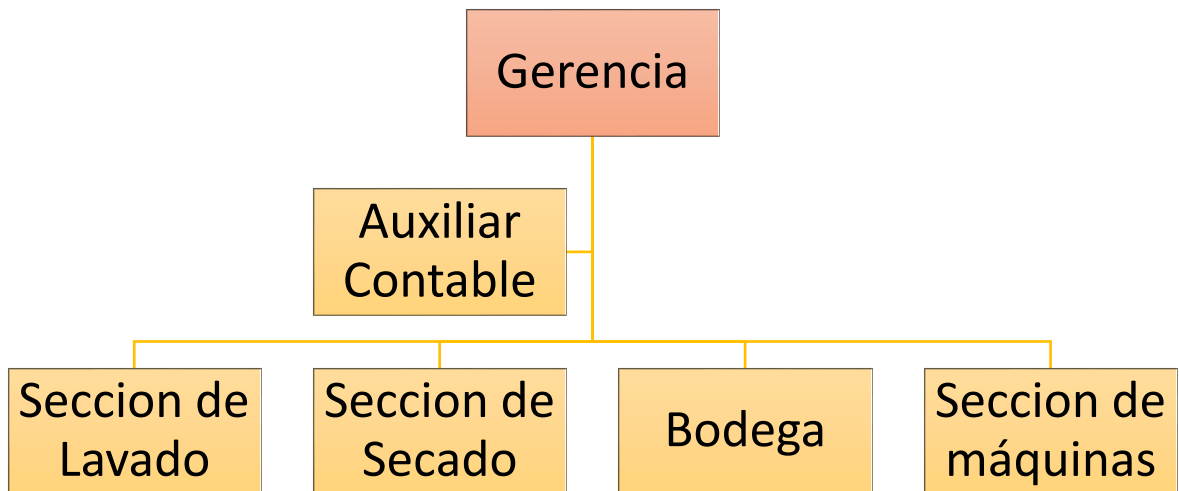
La LAVADORA- LUBRICADORA “Chaquiñán” se dedica básicamente a brindar los servicios de lavado, secado y cambio de aceite y comercialización de algunos productos para vehículos en el barrio de Totoracocha en la ciudad de Cuenca.

## ESTRUCTURA ORGÁNICA

La empresa no tiene bien definida su estructura orgánica, para conocer más de cerca su conformación de niveles jerárquicos, se presenta a continuación el siguiente esquema general de la empresa:

*Gráfica 11*

### *ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL*



Elaborado por: Priscila Trelles

## RESULTADOS DE ENTREVISTA A LA GERENTE

### 1. ¿Desde cuándo funciona la empresa?

La gerente indicó que llevan manejando la empresa 1 año, es una empresa familiar, los propietarios son una pareja de esposos con 4 hijos,

**Interpretación:** La empresa lleva en existencia alrededor de 12 años pero los dueños recientes tienen un año, la persona encargada de la gerencia es la Sra. Martha Sarmiento de 47 años de edad y llevan las cuentas de la empresa como la administración anterior llevaba.

### 2. ¿Cuenta la empresa con variedad de productos?

La gerente indicó que Si, se trata de brindar el mejor servicio al cliente y se trata de dar lo que el pida.

Cuenta con 10 tipos de servicio diferentes y productos para el vehículo

**Interpretación:** El servicio que brinda la empresa cumple con las expectativas del cliente según lo puede decir los dueños.

### 3. ¿De qué se trata la adquisición de materia prima y Producto?

La gerente supo indicar que: Materia Prima es el material que se utiliza para realizar el servicio de lavado como: detergente, desengrasante, líquido para llantas, amoral (que es el líquido para abrillantar el tablero y las puertas del interior del vehículo).

Esta materia prima es elaborada dentro de la empresa.

Producto: El producto viene fabricado y es de venta como los aditivos para el vehículo, aceite, filtros, plumas etc.

**Interpretación:** La adquisición de la materia prima y del producto son dos procesos distintos.

**4. ¿Quién es la persona encargada de la atención a los proveedores y que días se la realiza?**

La gerente indicó que no existen días de recepción a los proveedores específicamente ni horarios de atención a los mismos, y la persona encargada de atenderlos es ella únicamente.

**Interpretación:** No existe un orden establecido para los proveedores.

**5. ¿Quién es la persona encargada de la elaboración de la materia prima?**

La gerente informó que la persona encargada de la elaboración de la materia prima es la gerente con la colaboración de los proveedores de la materia prima e indicando a una persona del personal, pero dentro del personal no existe nadie delegado inclusive muchas de las veces no se cuenta con el tiempo suficiente dentro del horario de trabajo por lo cual elaboran la materia prima los propietarios.

**Interpretación:** No se determinan funciones ni responsabilidades de confianza dentro del personal.

**6. ¿Puede explicar brevemente la organización del personal cómo el horario y funciones?**

La gerente supo indicar que se laboran las 8 horas establecidas por ley, en horarios rotativos, ellos sirven a los colaboradores el almuerzo y un refrigerio entre jornada, existe una persona que sabe del manejo del negocio más que los otros colaboradores el cual trabajaba con el dueño anterior, legalmente no está establecido con un cargo en especial pero es la persona que guía al resto.

**Interpretación:** No hay funciones establecidas para las personas que laboran simplemente cumplen con el trabajo indicado.

**7. ¿Quién es la persona encargada de la atención al cliente?**

La gerente manifestó: la persona encargada de atender a los clientes es ella mismo, a pesar de ser una empresa familiar sus hijos no saben la manera correcta de atención al cliente, y los clientes están acostumbrados a buscar a la gerente para explicarle lo necesario.

**Interpretación:** La persona del manejo del negocio se encarga casi de todas las áreas del negocio.

**8. ¿Qué puestos están establecidos dentro de la empresa?**

La gerente supo indicar: que se encuentran previamente establecidos los puestos de lavadores y secadores de vehículos.

**Interpretación:** Son necesarios la creación de más puestos dentro de la empresa o nombramiento a los colaboradores con distintas funciones para llevar un mejor orden.

**9. ¿Existe un orden de recepción de los vehículos?**

La gerente indica: Si existe un orden establecido, pero cuando hay mucho trabajo no alcanzamos a seguir este orden de llegada.

**Interpretación:** En realidad no se sigue con un orden establecido el cliente pone sus normas de atención.

**10. ¿La empresa cumple todas las expectativas del cliente?**

La gerente manifestó: que Sí, cree que todos los clientes van satisfechos con el servicio sin embargo les gustaría seguir creciendo en el mercado.

**Interpretación:** Los empleados por la experiencia que llevan en el trabajo hacen que el cliente se sienta cómodo con el servicio.

**11. ¿Tiene conocimiento pleno, de lo que debe realizar dentro de la empresa?**

La gerente respondió: Al principio no, y tenía miedo de arriesgarse le hace falta capacitarse en el área administrativa.

**Interpretación:** se lleva la empresa de una manera empírica.

**12. ¿La empresa tiene definida su misión y visión?**

La gerente respondió: Que no y que no sabía de lo que se trataba.

**Interpretación:** Hace falta estructurar una misión visión acorde a la decisión de los dueños.

**13. ¿La empresa cuenta con un organigrama?**

La gerente su indicar: que no cree sea necesario puesto que son muy pocos.

**Interpretación:** Se sugiere al dueño tener un organigrama estructurado para seguir los procedimientos que vendrán a futuro y para tener una mejor organización.

**14. ¿La empresa cuenta con los manuales de funciones de sus empleados?**

La gerente supo indicar que no, pero es muy necesario y el tiempo con el que cuento no le alcanza.

**Interpretación:** Manifiesta que la empresa no posee un manual de funciones que cada persona ya sabe cuáles son sus labores diarias sin embargo cree que es indispensable implementar un manual.

**15. ¿Qué tipo de contrato tienen los empleados?**

La gerente indicó que el personal cuenta con contrato por un año como establece la ley, y en algunos casos por motivos personales hay contrato verbal pero no es lo correcto.

**Interpretación:** La empresa no cuenta con políticas de reclutamiento del personal y dice que hay algunos empleados que no entregan todos los papeles para poder legalizar los contratos por lo cual falta presionar los empleado.

**16. ¿Se realiza inducción en el personal que ingresa?**

La gerente supo indicar que no, se contrata personal con experiencia, claro que se les indica brevemente sus labores y se entrega uniformes y materiales al igual que tienen casillero para sus cosas.

**Interpretación:** No se realiza inducción ya que todo trabajador al momento de ingresar.

**17. ¿Se realiza capacitación al personal?**

La gerente supo manifestar que no, porque con el pasar del tiempo adquieren experiencia propia de su puesto de trabajo.

**Interpretación:** Propietarios indican que serían gastos innecesarios que no se cierra a la capacitación.

**18. ¿Tienen incentivos los trabajadores, de ser positivo, que tipo de incentivos?**

La gerente manifestó que no tienen Incentivos económicos, pero se trata al personal como si fueran de la familia, existe un bono para la alimentación mensual, existe un espacio en la mañana donde se pueden servir café, y en la tarde, se celebran los días especiales un ratito como cumpleaños, etc.



**Interpretación:** Existe varias formas de motivar al empleado, aquí se utiliza una diferente para que se pueda sentir como en casa.

**19. ¿Se establecen estrategias para mejorar los tiempos de trabajo, y servicios a clientes de empresa?**

La gerente supo indicar que no, están establecidos tiempos exactos pero si existiese una manera de mejorar sería la mejor puesto que nos beneficiaría a las dos partes.

**Interpretación:** Se puede plantear la manera para la mejora en tiempo del puesto de trabajo.

**20. ¿Quién es la persona encargada de elaborar las facturas?**

La gerente indicó que la persona encargada de elaborar las facturas son sus hijas pero muchas de las ocasiones le toca también elaborarlas.

**Interpretación:** No existe un puesto delegado a un colaborador en específico.

**21. ¿Cuál es la manera de realizar una factura?**

La gerente supo indicar que la manera de realizar una factura es manual, pues no cuenta con un sistema para realizar la factura.

**Interpretación:** No cuentan con un sistema contable.

**22. ¿Cuál es el tiempo que se lleva para realizar una factura?**

La gerente indico que el tiempo que le lleva para realizar la factura es incierto pues muchas de las ocasiones ella se encuentra ocupada y cuando se

encargan sus hijas, los clientes la buscan para ver si le puede hacer algún tipo de descuento, se trata de negociar el precio al momento de elaborar la factura.

**Interpretación:** No existe un tiempo predeterminado ni específico.

**23. ¿En qué momento realiza la factura y cobro del servicio?**

La gerente respondió que se realiza la factura generalmente al finalizar el servicio.

**Interpretación:** No establecido un momento específico pero indica que llegando a generalizar es al final de haber recibido el servicio.

**24. ¿Señale que falencias considera que tiene su empresa?**

La gerente indicó que realmente es la falta de tiempo y conocimiento que impide un crecimiento.

**Interpretación:** Señala que están dispuestos a trabajar en conjunto frente a las propuestas presentadas.

**25. ¿La empresa cuenta con hoja de registro de entrada y salida de personal diariamente?**

La gerente indicó que si, se lo realiza manualmente

**Interpretación:** El gerente señala que si cuenta la empresa con una hoja de registro para control diario de entrada y salida para el personal.

**26. ¿De acuerdo a su criterio, la empresa está Sobre endeudada, endeudamiento normal, no tiene deuda?**

La gerente indicó que existe una deuda que se ha trabajado duro para poder salir de la misma pero la empresa está bien encaminada claro que mejorando diariamente.

**Interpretación:** La empresa según el criterio de su Gerente se encuentra en este momento existe una deuda a cubrir pero que con trabajo y ganas de cambio saldrán de eso.

**27. ¿Considera rentable esta empresa?**

La gerente manifestó que si es rentable pero no se ha cubierto el tiempo para reponer todo el gasto invertido.

**Interpretación:** si es rentable por ello se salido adelante pero falta mejorar los procesos

**28. ¿Quién es la persona encargada de llevar la contabilidad de la empresa?**

La gerente indicó que una contabilidad exacta no cuenta la empresa que solamente se realiza la declaración de impuestos de las compras y ventas, esta consiente que no es eso toda la contabilidad que necesita la empresa.

**Interpretación:** Es necesaria la implementación de un sistema correcto.

**29. ¿Lleva la empresa un control de inventarios de los productos y materia prima?**

La gerente informó que no cuenta con un control de inventarios ni siquiera manual, que no cuenta con el tiempo suficiente para poder realizar esta función.

**Interpretación:** El designar tareas a otras personas es básico para tener un orden dentro de la empresa.

**30. ¿Están dispuestos a implementar procesos para mejorar el estado de la empresa?**

La gerente supo manifestar que debe considerar primero el costo que implica mejorar los procesos de la empresa pero si no es alta la inversión sería lo más conveniente para poder delegar funciones.

**Interpretación:** El factor económico puede no sea el único limitante ya que la mayoría de funciones las realiza la gerente.

**“PROPUESTA DE REINGENIERIA DE PROCESOS PARA LA  
LAVADORA-LUBRICADORA “CHAQUIÑAN” DE LA CIUDAD DE CUENCA”**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA LAVADORA-  
LUBRICADORA”CHAQUIÑAN”**

**1. Años de Experiencia en su puesto**

*Tabla 4*

*ENCUESTA A LOS TRABAJADORES- TIEMPO DE EXPERIENCIA*

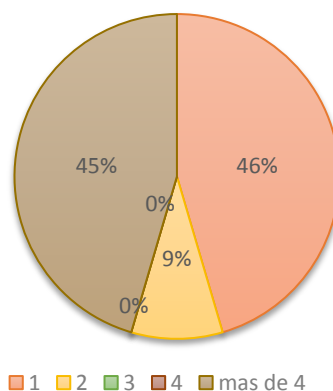
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
1 año	<b>5</b>	<b>45.45%</b>
2 años	<b>1</b>	<b>9.10%</b>
3 años	<b>0</b>	<b>0%</b>
4 años	<b>0</b>	<b>0%</b>
Más de 4 años	<b>5</b>	<b>45.45%</b>
Total	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Lavadora-Lubricadora “Chaquiñan” a los trabajadores  
Elaborado por: Priscila Trelles

*Gráfica 12*

*ENCUESTA A LOS TRABAJADORES*

Años de Experiencia



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** La mitad del personal tiene poca experiencia llevando las actividades de la empresa y la otra mitad de la empresa tiene la experiencia necesaria.

## 2. Cargo que ocupa

Tabla 5

### ENCUESTA A LOS TRABAJADORES-CARGO

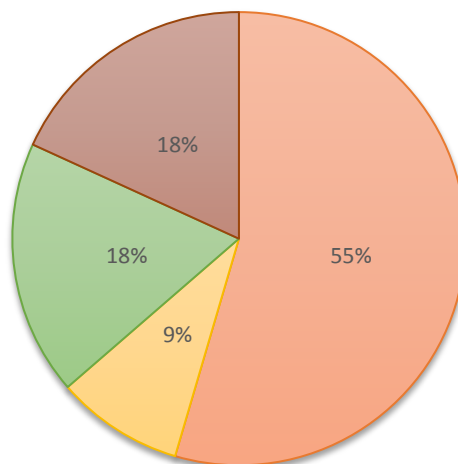
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Lavador	6	54.55%
Empleada	1	9.09%
Ayudante administrativa	2	18.18%
Dueños	2	18.18%
	11	100%

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los trabajadores  
Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 13

### ENCUESTA A LOS TRABAJADORES

#### CARGOS



■ LAVADOR ■ EMPLEADA ■ AYUDANTE ADMINISTRATIVA ■ DUEÑOS

Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** la empresa cuenta con personal des organizado.

### 3. ¿Cuál es su nivel de estudios?

*Tabla 6*

#### *ENCUESTA A LOS TRABAJADORES-NIVEL DE ESTUDIOS*

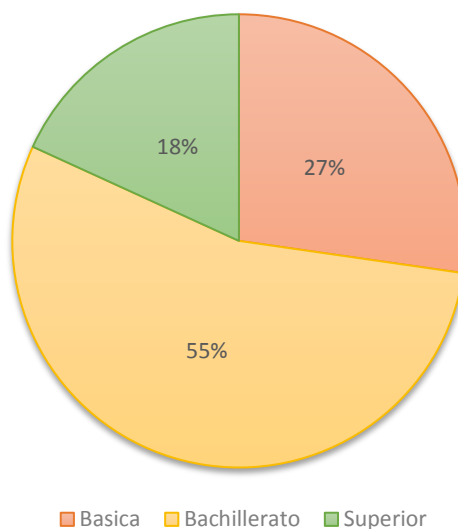
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Básica	<b>3</b>	<b>27.27%</b>
Bachillerato	<b>6</b>	<b>54.55%</b>
Superior	<b>2</b>	<b>18.18%</b>
Total	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los trabajadores  
Elaborado por: Priscila Trelles

*Gráfica 14*

#### *ENCUESTA A LOS TRABAJADORES*

Nivel de estudios



Elaborado por: Priscila Trelles'

**Interpretación:** la mayoría de los empleados se encuentran en bachillerato.

4. ¿Existe políticas establecidas en la empresa tanto como la misión y visión que sean de su conocimiento?

Tabla 7

ENCUESTA A LOS TRABAJADORES-POLITICAS ESTABLECIDAS

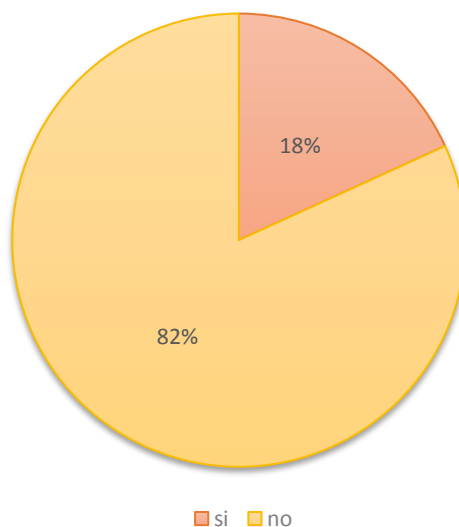
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Si	2	18.18%
No	9	81.82%
Total	11	100%

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los trabajadores  
Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 15

ENCUESTA A LOS TRABAJADORES

Políticas establecidas en la empresa



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** En la empresa no están establecidas ni la misión ni la visión por escrito y conocimiento de los trabajadores, se tiene una idea pero no están establecidos.



5. ¿Existe un organigrama empresarial debidamente estructurado dentro de la Lavadora-Lubricadora?

Tabla 8

ENCUESTA A LOS TRABAJADORES-ORGANIGRAMA EMPRESARIAL

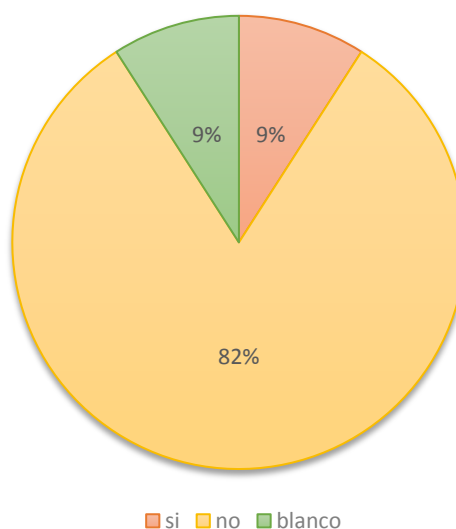
DENOMMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Si	1	9.09%
No	9	81.82%
En Blanco	1	9.09%
Total	11	100%

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los trabajadores  
Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 16

ENCUESTA A LOS TRABAJADORES

Organigrama Estructurado



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** Existe gran desconocimiento de lo que se trata un organigrama empresarial pero si existen jerarquías y comunicación sobre el espacio que debe ocupar cada persona en la empresa.

## 6. ¿Cómo ingreso a trabajar en la Lavadora-Lubricadora “CHAQUIÑAN”?

Tabla 9

### ENCUESTA A LOS TRABAJADORES-RECLUTAMIENTO

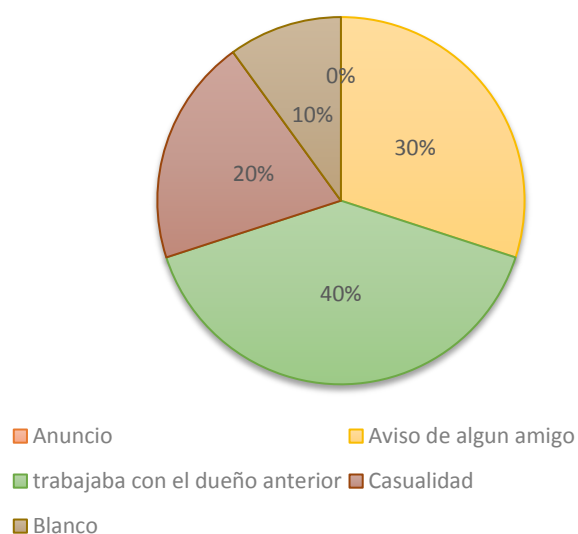
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Anuncio	0	0%
Aviso de algún amigo	3	27.27%
Trabajaba con el anterior dueño	4	36.37%
Casualidad	2	18.18%
En Blanco	2	18.18%
Total	11	100%

Fuente: Lavadora-Lubricadora “Chaquiñán” a los trabajadores  
Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 17

### ENCUESTA A LOS TRABAJADORES

ingreso a trabajar



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** La mayoría de las personas trabajan en la empresa por referencias de labor que son muy importantes ya que la empresa según predomina nunca ha tenido la necesidad de buscar personal.

## 7. ¿Fue sometido a algún sistema de selección para trabajar?

Tabla 10

### ENCUESTA A LOS TRABAJADORES-SELECCION DEL PERSONAL

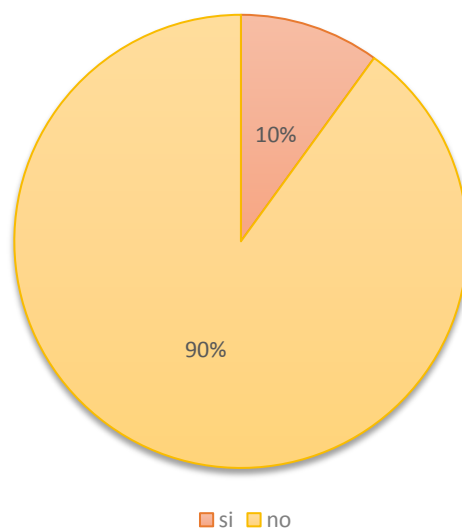
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Si	1	9.09%
No	10	90.91%
Total	11	100%

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los trabajadores  
Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 18

### ENCUESTA A LOS TRABAJADORES

Sistema de selección



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** La mayoría del personal no fue sometido a un sistema de selección ni demostración de sus habilidades y conocimientos.

## 8. ¿Qué tipo de contrato tiene?

Tabla 11

### ENCUESTA A LOS TRABAJADORES-TIPO DE CONTRATO

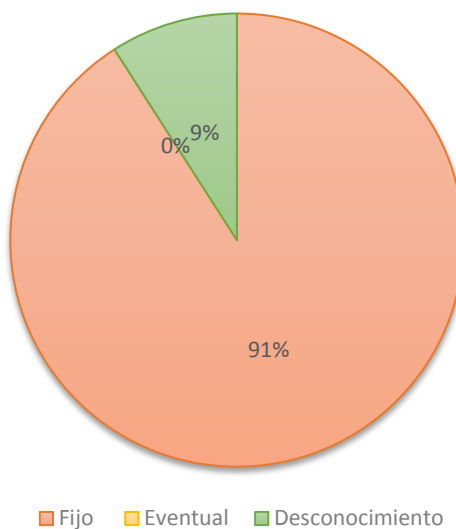
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Fijo	10	90.91%
Eventual	0	0%
Desconocimiento	1	9.09%
Total	11	100%

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los trabajadores  
Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 19

### ENCUESTA A LOS TRABAJADORES

Tipo de contrato



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** La mayor parte del personal está seguro de la estabilidad laboral en la empresa.

## 9. ¿La empresa cuenta con un departamento de recursos humanos?

Tabla 12

### ENCUESTA A LOS TRABAJADORES-DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

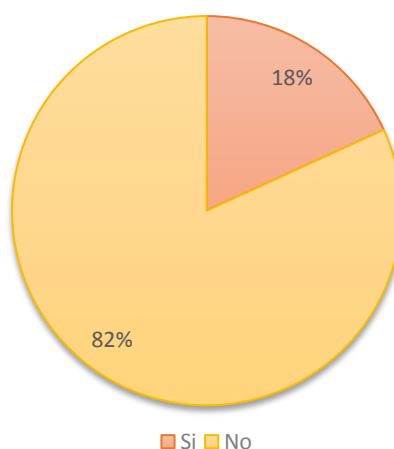
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Si	2	18.18%
No	9	81.82%
Total	11	100%

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los trabajadores  
Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 20

### ENCUESTA A LOS TRABAJADORES

Departamento de Recursos Humanos



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** No existe el Departamento de Recursos Humanos, sin embargo el personal que labora dentro de la empresa no está al tanto de eso.

## 10. ¿Conoce las responsabilidades que debe desempeñar dentro de la empresa?

Tabla 13

### ENCUESTA A LOS TRABAJADORES-RESPONSABILIDADES

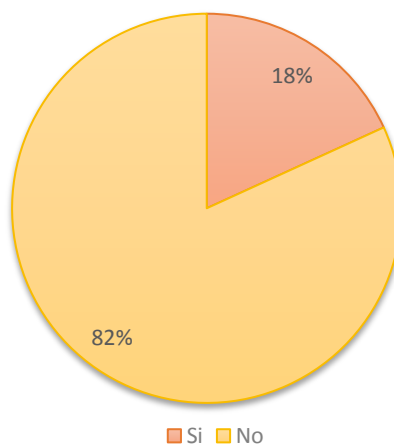
DENIMINACION	RESULTADO	PORCENTAJE
Si	2	18.18%
No	9	81.82%
Total	11	100%

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los trabajadores  
Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 21

### ENCUESTA A LOS TRABAJADORES

Responsabilidad dentro de la empresa



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** La mayoría de trabajadores no conocen por escrito las responsabilidades que deben desempeñar más cada día se les indica las tareas a realizar.

## 11. ¿Existe un responsable para cada área de trabajo?

Tabla 14

### ENCUESTA A LOS TRABAJADORES-RESPONSABLE

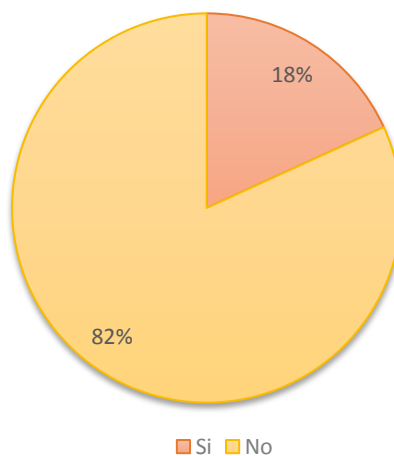
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Si	2	18.18%
No	9	81.82%
Total	11	100%

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los trabajadores  
Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 22

### ENCUESTA A LOS TRABAJADORES

Responsable por area de trabajo



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** Los propietarios de la empresa tienen el conocimiento de las áreas de trabajo pero no están establecidas formalmente.

## 12¿Los puestos están debidamente establecidos?

Tabla 15

### ENCUESTA A LOS TRABAJADORES-PUESTOS ESTABLECIDOS

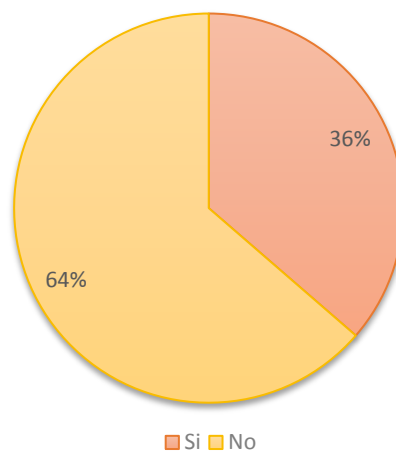
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Si	4	36.36%
No	7	63.64%
Total	11	100%

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los trabajadores  
Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 23

### ENCUESTA A LOS TRABAJADORES

Puestos debidamente establecidos



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** No se encuentran definidos los puestos de trabajo.



13¿ Cree usted que existe un orden de recepción de los vehículos?

Tabla 16

ENCUESTAS A LOS TRABAJADORES-RECEPCIÓN DE VEHICULOS

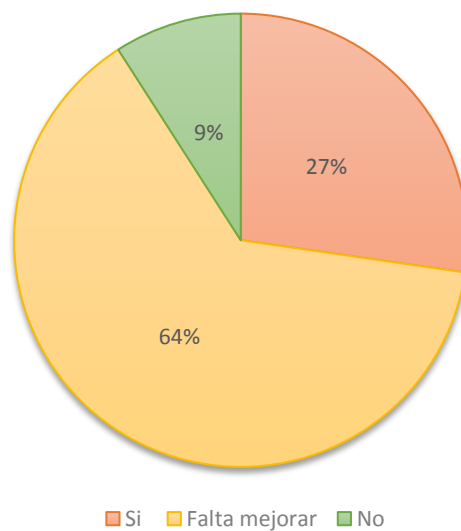
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Si	3	27.27%
Falta mejorar	7	63.64%
No	1	9.09%
Total	11	100%

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los trabajadores  
Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 24

ENCUESTA A LOS TRABAJADORES

Orden de recepción de vehículos



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** La mayoría de los colaboradores confirma que la recepción de los vehículos falta mejorar.

**14 ¿De cada 10 clientes atendidos por usted cuántos cree van satisfechos un 100%?**

*Tabla 17*

*ENCUESTA A LOS TRABAJADORES-PORCENTAJE DE SATISFACCION EN EL SERVICIO*

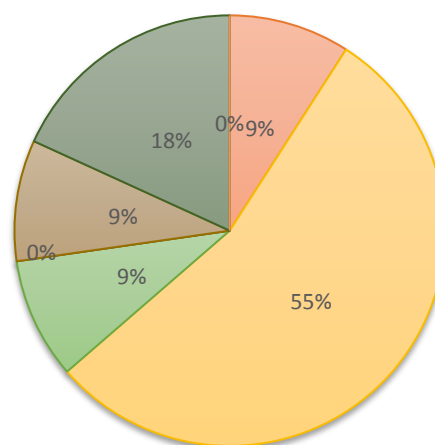
DENOMINACION	RESULTADO	PORCENTAJE
100%	1	9.09%
90%	6	54.55%
80%	1	9.09%
70%	0	0%
60%	1	9.09%
50%	2	18.18%
Menos del 50%	0	0%
Total	11	100%

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los trabajadores  
Elaborado por: Priscila Trelles

*Gráfica 25*

*ENCUESTA A LOS TRABAJADORES*

satisfacion de clientes atendidos



■ 100% ■ 90% ■ 80% ■ 70% ■ 60% ■ 50% ■ menos del 50%

Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** El 90% de los trabajadores están seguros del servicio que brindan.

15¿En cuanto a la maquinaria utilizada en el local cada cuanto tiempo sufre averías?

Tabla 18

ENCUESTA A LOS TRABAJADORES-TIEMPO QUE LA MAQUINARÍA SUFRE AVERÍAS

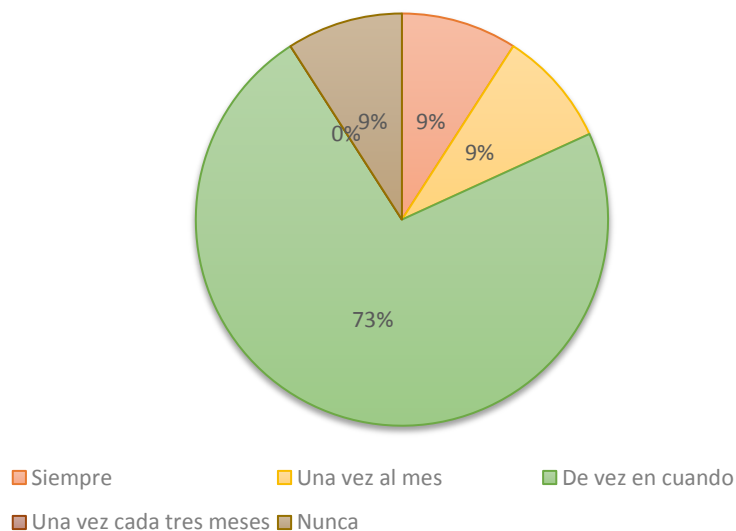
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Siempre	1	9.09%
Una vez al mes	1	9.09%
De vez en cuando	8	72.73%
Una vez cada tres meses	0	0%
Nunca	1	9.09%
Total	11	100%

Fuente: Lavadora-Lubricadora “Chaquiñán” a los trabajadores  
Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 26

ENCUESTA A LOS TRABAJADORES

Tiempo de averias en las maquinas



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** La mayoría coincide que la maquinaria sufra averías de vez en cuando.

## 16 Cuando sufre averías la maquinaria es debido a:

Tabla 19

### ENCUESTA A LOS TRABAJADORES-MOTIVO DE LAS AVERÍAS

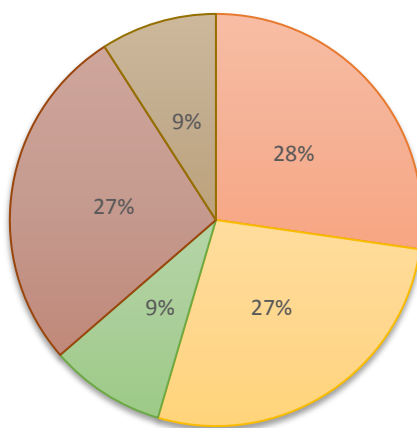
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Mal uso	3	27.27%
Falta de mantenimiento	3	27.27%
Descargas Eléctricas	1	9.09%
Desconocimiento	3	27.27%
Todos	1	9.09%
total	11	100%

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los trabajadores  
Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 27

### ENCUESTA A LOS TRABAJADORES

#### Averías de la Maquinaria



■ Mal uso      ■ Falta de mantenimiento    ■ Descargas electricas  
■ Desconocimiento    ■ Todos

Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** la maquinaria sufre averías debido a razones que llegando a una conclusión es debido a la falta de capacitación del correcto uso de las mismas.

## 17. ¿Es necesario que se reciban capacitaciones?

Tabla 20

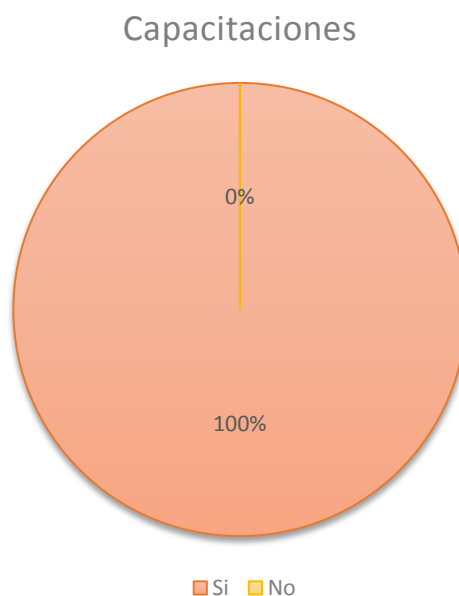
### ENCUESTAS A LOS TRABAJADORES-CAPACITACIONES

DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Si	11	100%
No	0	0%
total	11	100%

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los trabajadores  
Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 28

### ENCUESTA A LOS TRABAJADORES



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** Se crea un ambiente laboral con una opinión general de que todos necesitan ser capacitados.

## 18. ¿En qué ámbito deberían recibir capacitaciones?

Tabla 21

### ENCUESTAS A LOS TRABAJADORES-RECIBIR CAPACITACIONES

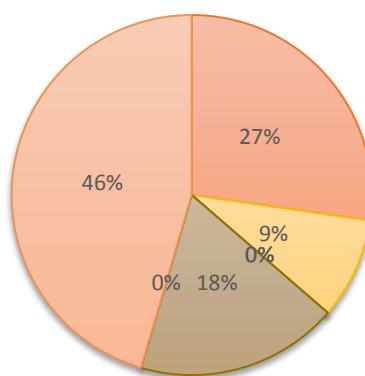
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Uso y mantenimiento de las maquinas	3	27.27%
Atención al cliente	1	9.09%
Uso correcto de los productos	0	0%
Precios	0	0%
Trabajo en equipo	2	18.18%
Marketing	0	0%
Todos las anteriores	5	45.45%
Total	11	100%

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los trabajadores  
Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 29

### ENCUESTA A LOS TRABAJADORES

Ambito de recepcion de capacitaciones



- Uso y mantenimiento de maquinas
- Atencion al cliente
- Uso correcto de los productos
- Precios
- Trabajo en equipo
- Marketing
- Todas las anteriores

Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** De acuerdo a lo que opina la mayoría de trabajadores es necesario que se capaciten en general según la pregunta.

## 19. ¿Cómo es su registro de ventas?

Tabla 22

### ENCUESTA A LOS TRABAJADORES-REGISTRO DE VENTAS

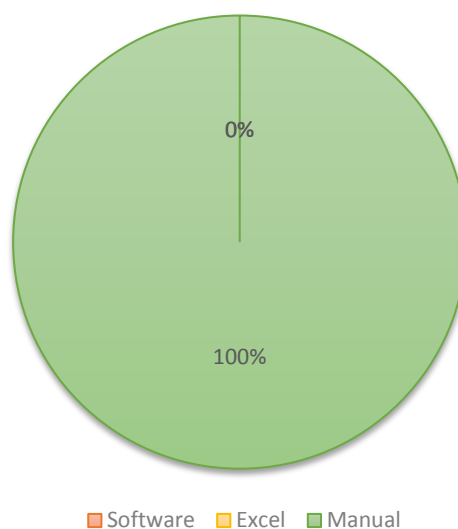
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Software adecuado	0	0%
Promanado en Excel	0	0%
Manual	11	100%
Total	11	100%

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los trabajadores  
Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 30

### ENCUESTA A LOS TRABAJADORES

#### Registro de Ventas



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** El registro de ventas es llevado de manera manual.

## 20. La eficiencia del proceso de facturación es:

*Tabla 23*

### *ENCUESTA A LOS TRABAJADORES-FACTURACIÓN*

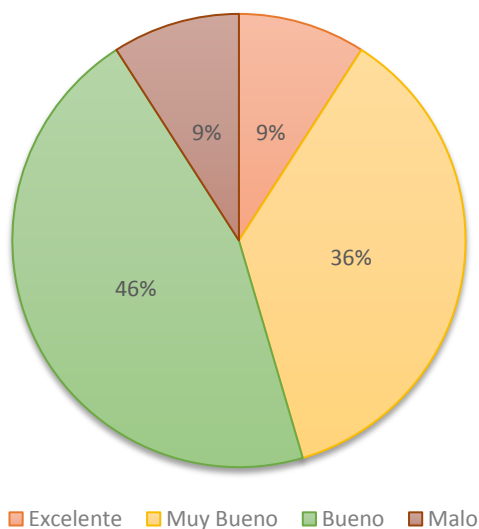
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Excelente	1	9.09%
Muy Bueno	4	36.37%
Bueno	5	45.45%
Malo	1	9.09%
Total	11	100%

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los trabajadores  
Elaborado por: Priscila Trelles

*Gráfica 31*

### *ENCUESTA A LOS TRABAJADORES*

#### Facturación



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** Para los trabajadores el sistema de facturación es funcional.



## 21. ¿Existe un manual de funciones?

Tabla 24

### ENCUESTA A LOS TRABAJADORES-MANUAL DE FUNCIONES

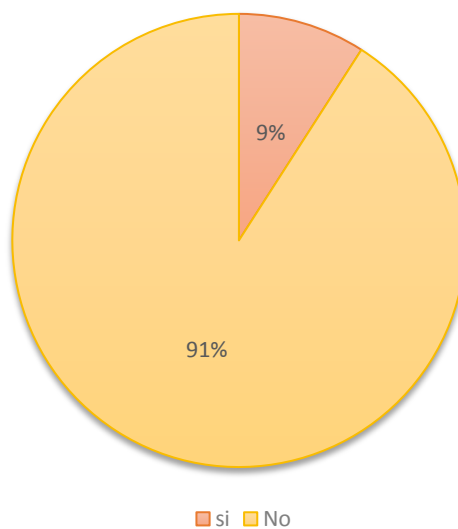
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Si	<b>1</b>	<b>9.09%</b>
No	<b>10</b>	<b>90.91%</b>
Total	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los trabajadores  
Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 32

### ENCUESTA A LOS TRABAJADORES

Manual de funciones



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** La empresa no cuenta con un manual de funciones establecido.

## 22. ¿Desearía que sea implementado un nuevo manual de funciones?

Tabla 25

### ENCUESTA A LOS TRABAJADORES-NUEVO MANUAL DE FUNCIONES

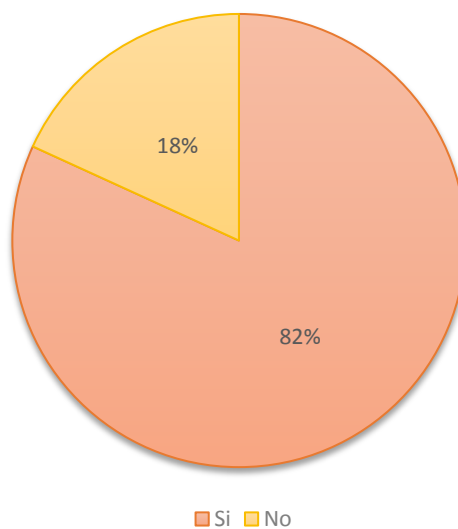
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Si	9	81.82%
No	2	18.18%
Total	11	100%

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los trabajadores  
Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 33

### ENCUESTA A LOS TRABAJADORES

#### Nuevo Manual de Funciones



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** La mayoría de colaboradores coincide con realizar un nuevo manual de funciones.

### 23. ¿Cada cuánto se hace un registro de inventario?

Tabla 26

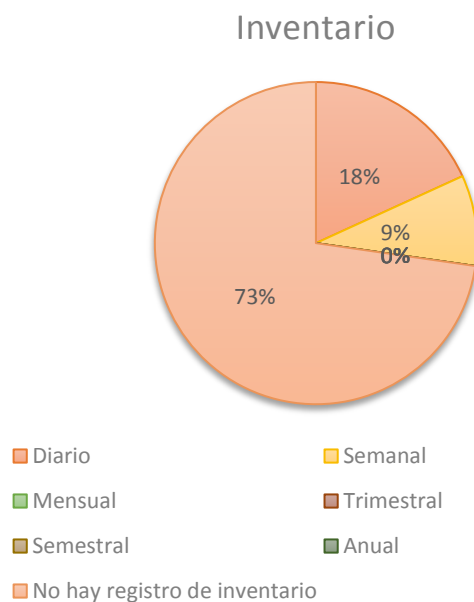
#### ENCUESTA A LOS TRABAJADORES-REGISTRO DE INVENTARIO

DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Diario	2	18.18%
Semanal	1	9.09%
Mensual	0	0%
Trimestral	0	0%
Semestral	0	0%
Anual	0	0%
No hay registro de inventario	8	72.72%
Total	11	100%

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los trabajadores  
Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 34

#### ENCUESTA A LOS TRABAJADORES



**Interpretación:** La mayoría de los colaboradores indicaron que no hay un registro de inventario

**24. ¿A su criterio cada cuánto tiempo debería de hacerse un inventario?**

*Tabla 27*

*ENCUESTA A LOS TRABAJADORES-TIEMPO INVENTARIO*

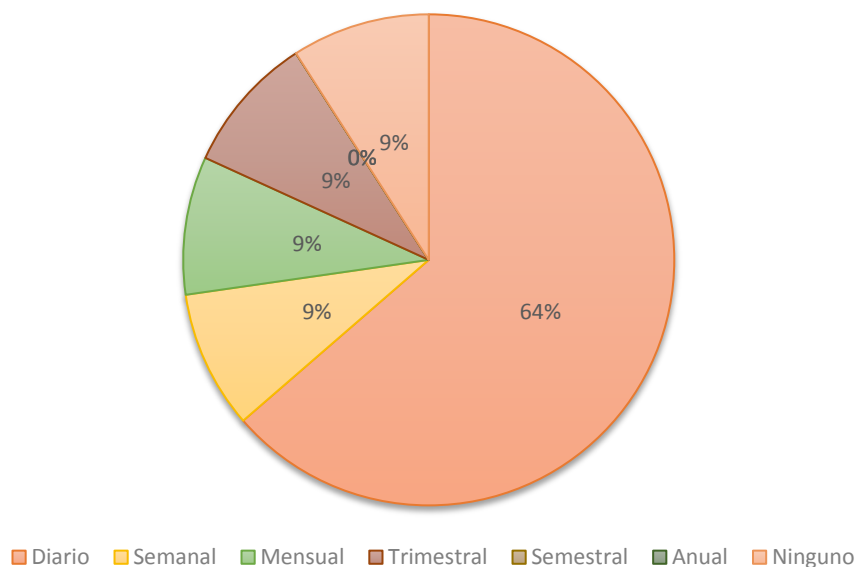
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Diario	<b>7</b>	<b>63.64%</b>
Semanal	<b>1</b>	<b>9.09%</b>
Mensual	<b>1</b>	<b>9.09%</b>
Trimestral	<b>1</b>	<b>9.09%</b>
Semestral	<b>0</b>	<b>0%</b>
Anual	<b>0</b>	<b>0%</b>
Ninguno	<b>1</b>	<b>9.09%</b>
Total	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Lavadora-Lubricadora “Chaquiñán” a los trabajadores  
Elaborado por: Priscila Trelles

*Gráfica 35*

*ENCUESTA A LOS TRABAJADORES*

Tiempo de Inventario



**Interpretación:** En general los colaboradores preferirían que el inventario se lleve diariamente.

## 25. ¿Existe algún sistema de incentivos al trabajador?

Tabla 28

### ENCUESTA A LOS TRABAJADORES-SISTEMA DE INCENTIVOS

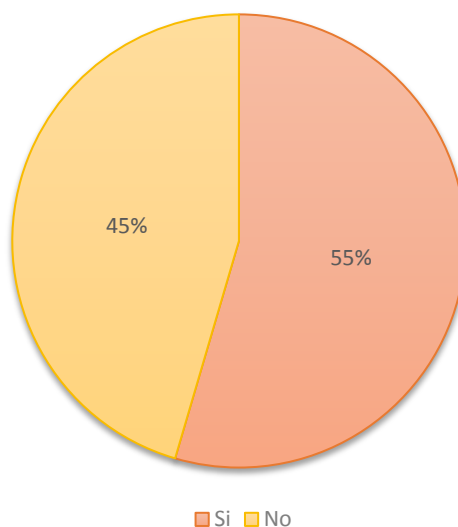
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Si	6	54.55%
No	5	45.45%
Total	11	100%

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los trabajadores  
Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 36

### ENCUESTA A LOS TRABAJADORES

Incentivos al Trabajador



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** En esta pregunta se encuentra dividida la respuesta

sobre el incentivo a los trabajadores el 54.55% dice que si sin embargo el

resto afirma que no.

**“PROPUESTA DE REINGENIERIA DE PROCESOS PARA LA LAVADORA-LUBRICADORA “CHAQUIÑAN” DE LA CIUDAD DE CUENCA”**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA LAVADORA-LUBRICADORA “CHAQUIÑAN”**

1. Se denominaría como:

*Tabla 29*

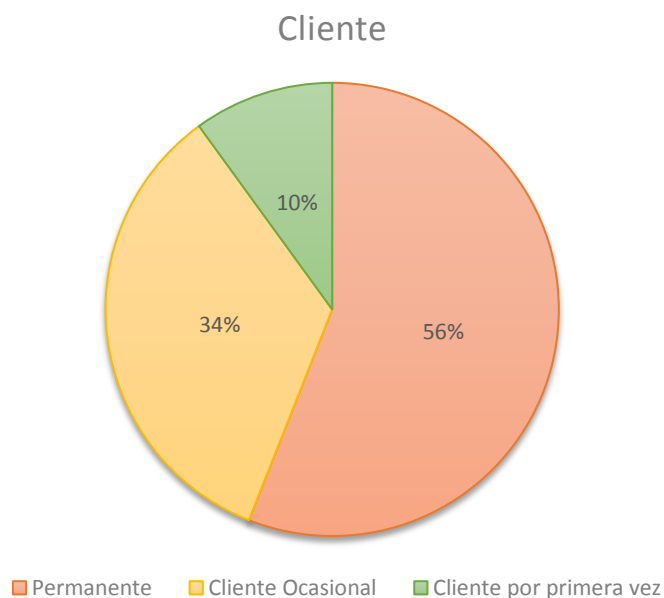
*ENCUESTA A LOS CLIENTES-DENOMINACIÓN*

DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
CLIENTE PERMANENTE	<b>28</b>	<b>56%</b>
CLIENTE OCASIONAL	<b>17</b>	<b>34%</b>
CLIENTE POR PRIMERA VEZ	<b>5</b>	<b>10%</b>
TOTAL	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Lavadora-Lubricadora “Chaquiñan” a los clientes  
Elaborado por: Priscila Trelles

*Gráfica 37*

*ENCUESTA A LOS CLIENTES*



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** La mayoría de los clientes son permanentes.

## 2. ¿Con que frecuencia realiza la limpieza de su vehículo?

Tabla 30

### ENCUESTA A LOS CLIENTES-FRECUENCIA DE LAVADO

DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
DIARIA	0	0%
SEMANAL	5	10%
QUINCENAL	12	24%
MENSUAL	28	56%
OTROS	5	10%
TOTAL	50	100%

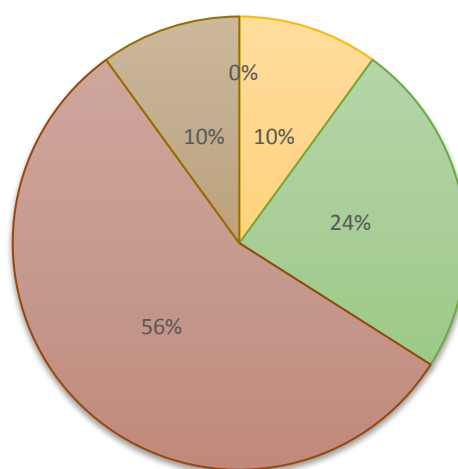
Fuente:

Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los clientes  
Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 38

### ENCUESTA A LOS CLIENTES

Frecuencia del lavado



■ Diaria 
 ■ Semanal 
 ■ Quincenal 
 ■ Mensual 
 ■ Mas de un mes

Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** La mayoría clientes que frecuentan la lavadora para lavar su vehículo es mensual.

### 3. ¿Sabe usted de todos los servicios que brinda la empresa?

*Tabla 31*

#### *ENCUESTA A LOS CLIENTES-CONOCIMIENTO DE SERVICIOS*

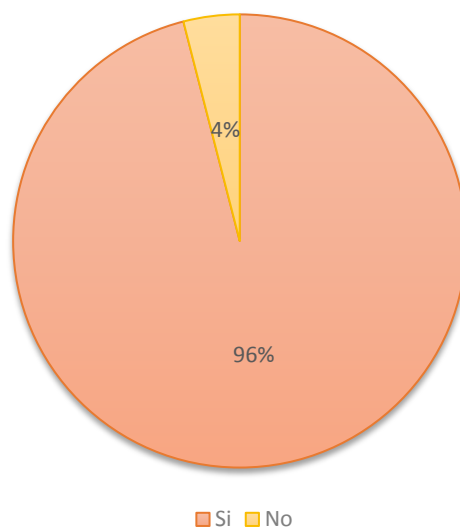
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	<b>48</b>	<b>96%</b>
NO	<b>2</b>	<b>4%</b>
TOTAL	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los clientes  
Elaborado por: Priscila Trelles

*Gráfica 39*

#### *ENCUESTA A LOS CLIENTES*

Conocimiento de los servicios



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** La gran mayoría de los clientes de la empresa conocen

de los servicios que brinda la misma.



#### 4. ¿Por qué tipo de servicio usted visita usted a la lavadora-Lubricadora Chaquiñán?

Tabla 32

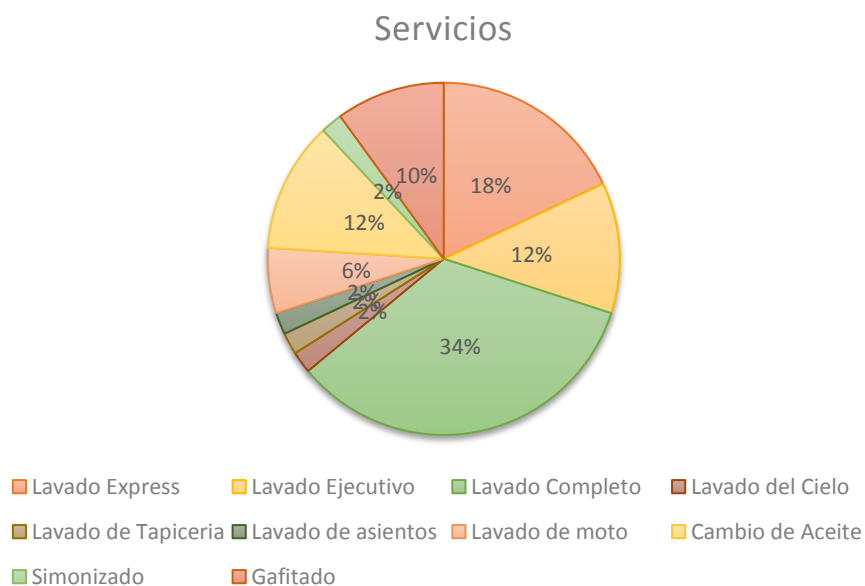
##### ENCUESTA A LOS CLIENTES-TIPO DE SERVICIO

DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Lavado express	9	18%
Lavado ejecutivo	6	12%
Lavado completo	17	34%
Lavado de cielo	1	2%
Lavado de tapicería	1	2%
Lavado de asientos	1	2%
Lavado de moto	3	6%
Cambio de Aceite	6	12%
Simonizado	1	2%
Grafitado	5	10%
Total	50	100%

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los clientes  
Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 40

##### ENCUESTA A LOS CLIENTES



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** Los clientes visitan la empresa por todos los servicios de preferencia es el lavado completo.

5. ¿Cuál para usted es el aspecto más importante al acudir a la Lavadora- Lubricadora?

Tabla 33

ENCUESTA A LOS CLIENTES

DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Atención	35	70%
Calidad de Servicio	10	20%
Precio	3	6%
Tiempo	2	4%
total	50	100%

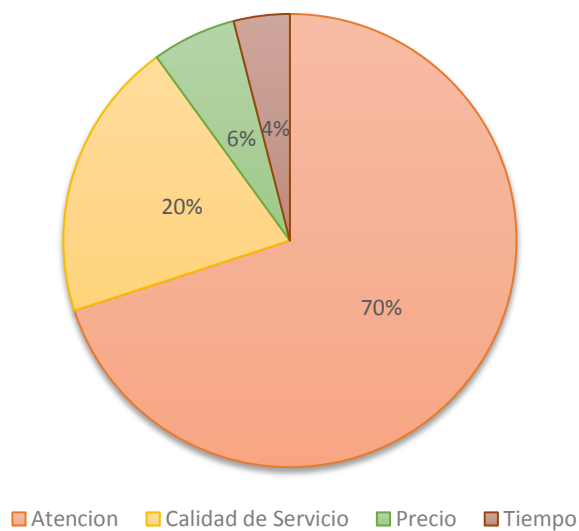
Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los clientes

Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 41

ENCUESTA A LOS CLIENTES

Aspecto mas importante



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** El aspecto más importante para los clientes de la lavadora es la atención.

## 6. ¿Cómo definiría el tiempo de atención?

Tabla 34

### ENCUESTA A LOS CLIENTES-TIEMPO DE ATENCIÓN

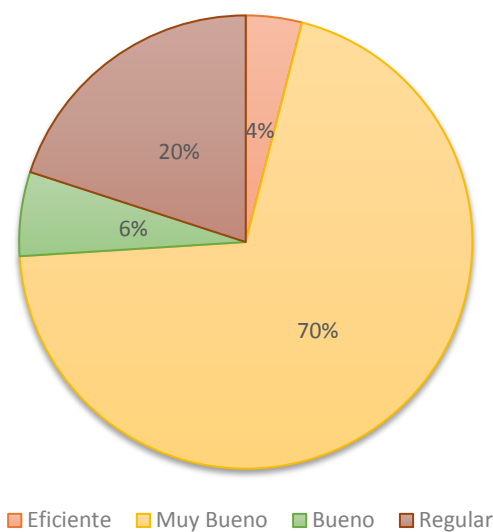
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Eficiente	2	4%
Muy Bueno	35	70%
Bueno	3	6%
Regular	10	20%
Total	50	100%

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquián" a los clientes  
Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 42

### ENCUESTA A LOS CLIENTES

Tiempo de atención



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** El tiempo de atención para los clientes es Muy Bueno.

## 7. ¿Cómo definiría el tiempo de demora en la ejecución del servicio?

Tabla 35

### ENCUESTA A LOS CLIENTES-TIEMPO DEL SERVICIO

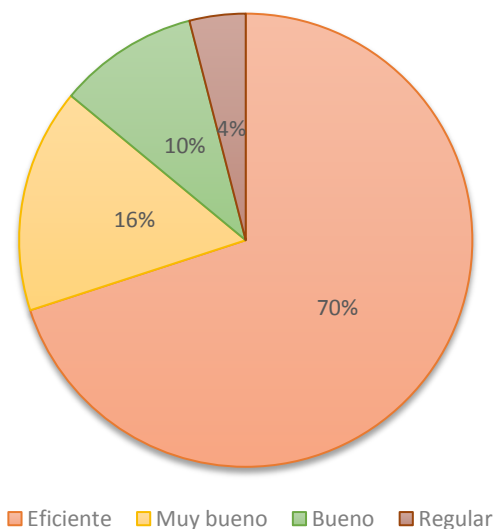
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Eficiente	35	70%
Muy Bueno	8	16%
Bueno	5	10%
Regular	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los clientes  
Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 43

### ENCUESTA A LOS CLIENTES

Demora en ejecución del servicio



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** En consideración de los clientes el tiempo del servicio es eficiente.

8. ¿Cómo calificaría usted al material con el que ha sido usado para brindar el servicio?

Tabla 36

ENCUESTA A LOS CLIENTES-CALIDAD DEL MATERIAL

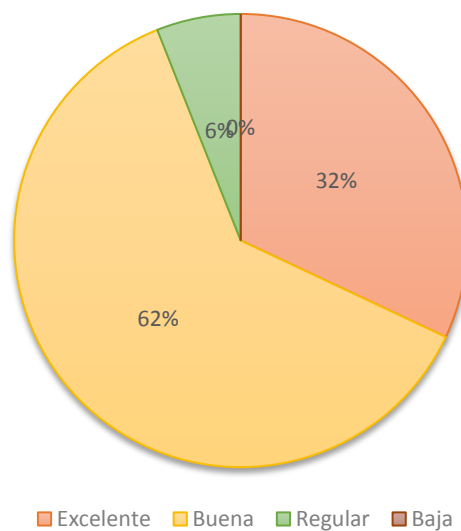
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Excelente Calidad	16	32%
Buena Calidad	31	62%
Calidad Regular	3	6%
Baja Calidad	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los clientes  
Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 44

ENCUESTA A LOS CLIENTES

Calidad del material



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** La calidad del material en consideración a los clientes es de Buena Calidad.

9. ¿Cómo calificaría usted al servicio que brinda la lavadora-lubricadora Chaquiñán?

Tabla 37

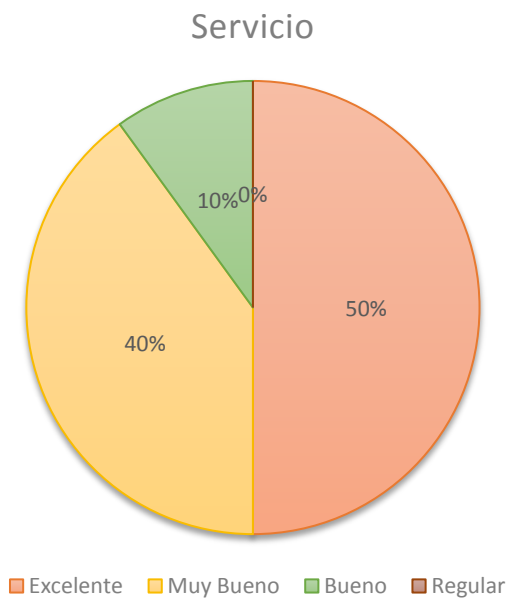
ENCUESTA A LOS CLIENTES-SERVICIO

DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Excelente	25	50%
Muy Bueno	20	40%
Bueno	5	10%
Regular	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los clientes  
Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 45

ENCUESTA A LOS CLIENTES



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** El servicio en general que brinda la empresa en calificación.

**10. ¿Cree usted que el personal está debidamente capacitado para el servicio?**

*Tabla 38*

*ENCUESTA A LOS CLIENTES-PERSONAL CAPACITADO*

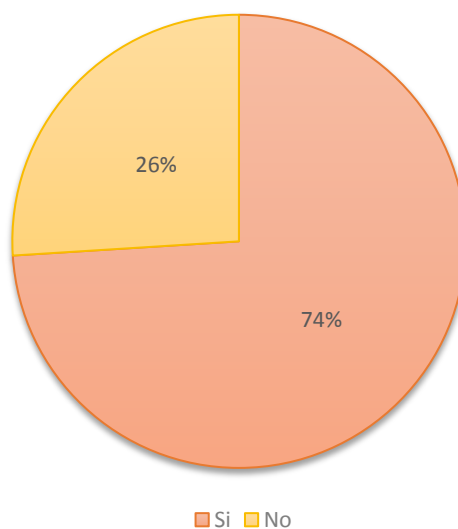
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Si	<b>37</b>	<b>74%</b>
No	<b>13</b>	<b>26%</b>
Total	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los clientes  
Elaborado por: Priscila Trelles

*Gráfica 46*

*ENCUESTA A LOS CLIENTES*

Personal Capacitado



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** El personal a percepción de la mayoría de los clientes si está capacitado.

## 11. ¿Conoce el tipo de tecnología que se ocupa en la empresa?

Tabla 39

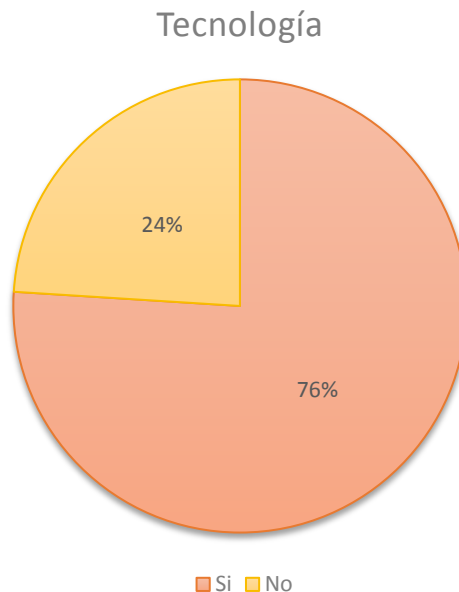
### ENCUESTA A LOS CLIENTES-TECNOLOGÍA

DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Si	<b>38</b>	<b>76%</b>
No	<b>12</b>	<b>24%</b>
Total	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los clientes  
Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 47

### ENCUESTA A LOS CLIENTES



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** La tecnología que se utiliza para la mayoría de los clientes es conocida.



**12. ¿Conoce si los productos que son utilizados brindan beneficios a su vehículo y al medio ambiente?**

*Tabla 40*

*ENCUESTA A LOS CLIENTES-BENEFICIOS Y MEDIO AMBIENTE*

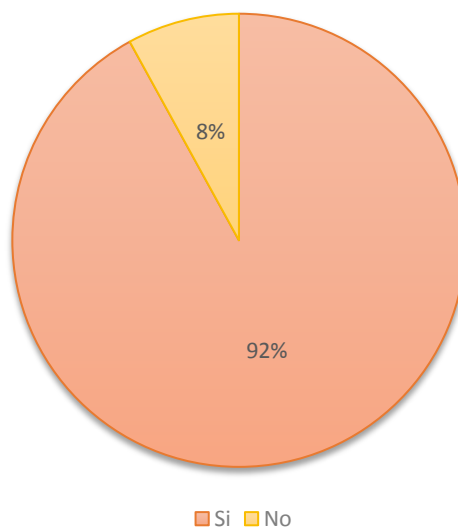
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Si	<b>46</b>	<b>92%</b>
No	<b>4</b>	<b>8%</b>
Total	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los clientes  
Elaborado por: Priscila Trelles

*Gráfica 48*

*ENCUESTA A LOS CLIENTES*

Beneficios al Vehículo y Medio Ambiente



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** la mayoría de los clientes si conoce los beneficios que brindan los productos utilizados dentro de la empresa.

13. El personal que trabaja en la lavadora- Lubricadora Chaquiñán ¿tienen el conocimiento de los costos y servicios que la misma brinda?

Tabla 41

ENCUESTA A LOS CLIENTES-COSTOS

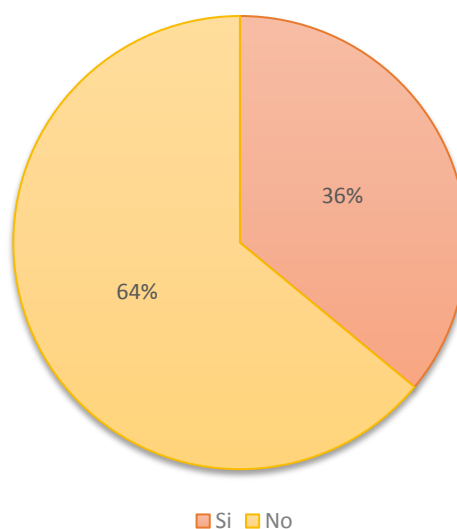
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Si	18	36%
No	32	64%
Total	50	100%

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los clientes  
Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 49

ENCUESTA A LOS CLIENTES

Conocimiento de costos y servicios



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** Los clientes expresan que todo el personal no se encuentra al tanto de los costos.

#### 14. ¿En cuánto al tiempo de facturación como la calificaría usted?

Tabla 42

#### ENCUESTA A LOS CLIENTES-TIEMPO DE FACTURACIÓN

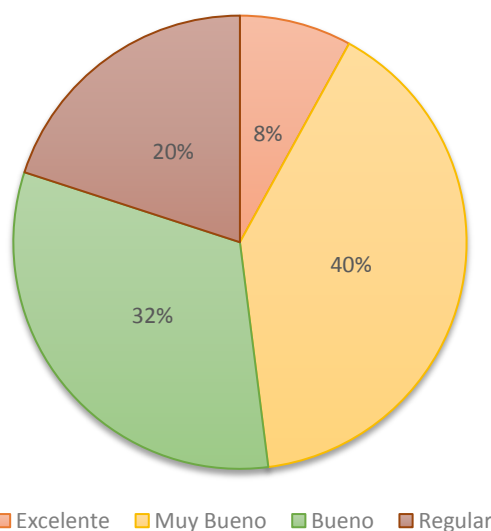
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Excelente	4	8%
Muy Bueno	20	40%
Bueno	16	32%
Regular	10	20%
Total	50	100%

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los clientes  
Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 50

#### ENCUESTA A LOS CLIENTES

#### Facturación



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** la mayoría de los clientes indicaron que el tiempo de facturación se califica de muy bueno a bueno.

## 15. ¿Está usted satisfecho con el servicio que brinda la empresa?

Tabla 43

### ENCUESTA A CLIENTES-SATISFACCION EN EL SERVICIO

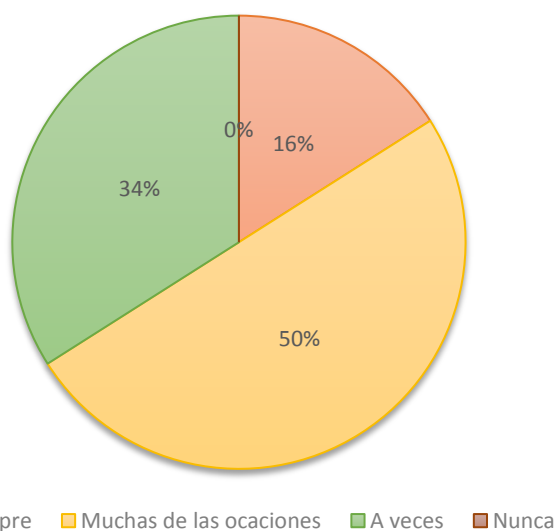
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Siempre	8	16%
Muchas de las ocasiones	25	50%
A veces	17	34%
Nunca	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los clientes  
Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 51

### ENCUESTA A LOS CLIENTES

Satisfacción con el servicio



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** Los clientes indicaron que muchas de las ocasiones están satisfechos con el servicio siendo la mayoría.

## 16. ¿Existe algún sistema de incentivos a cliente?

*Tabla 44*

### *ENCUESTA A LOS CLIENTES-INCENTIVOS A LOS CLIENTES*

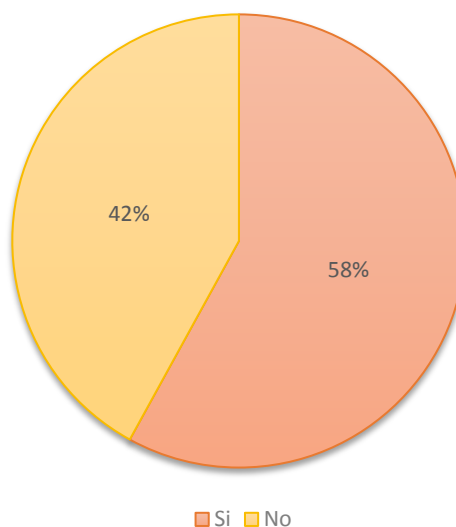
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Si	<b>29</b>	<b>58%</b>
No	<b>21</b>	<b>42%</b>
Total	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los clientes  
Elaborado por: Priscila Trelles

*Gráfica 52*

### *ENCUESTA A LOS CLIENTES*

Incentivos al Cliente



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** Algunos clientes indicaron que si recibieron incentivos y otros que no con una diferencia relativa.

**17. Al existir algún inconveniente en el servicio recibido, su dificultad ha sido resuelta ¿En qué tiempo?**

*Tabla 45*

*ENCUESTA A LOS CLIENTES-DIFICULTADES RESUELTAS*

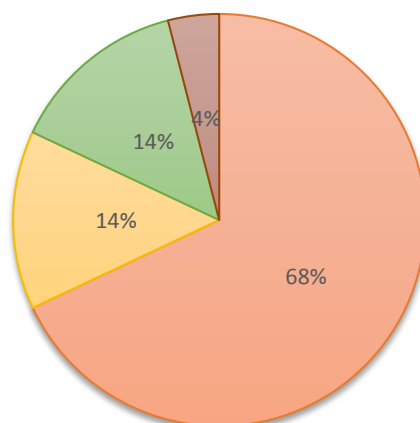
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Inmediatamente	<b>34</b>	<b>68%</b>
Demorado un poco	<b>7</b>	<b>14%</b>
Demora demasiado	<b>7</b>	<b>14%</b>
No se ha resuelto	<b>2</b>	<b>4%</b>
Total	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los clientes  
Elaborado por: Priscila Trelles

*Gráfica 53*

*ENCUESTA A LOS CLIENTES*

Dificultad Resuelta



■ Inmediatamente    ■ Demorado un poco  
■ Demora demasiado    ■ No se ha resuelto

Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** Los clientes expresaron que la mayoría de los inconvenientes que han ocurrido se han resuelto inmediatamente.

## 18. ¿Cuál es la actitud del trabajador al brindar el servicio?

Tabla 46

### ENCUESTAS A LOS CLIENTES-ACTITUD DEL TRABAJADOR

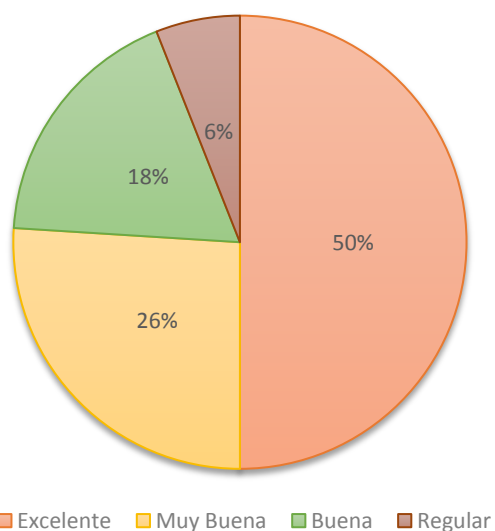
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Excelente	25	50%
Muy Buena	13	26%
Buena	9	18%
Regular	3	6%
Total	50	100%

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los clientes  
Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 54

### ENCUESTA A LOS CLIENTES

Actitud del Trabajador



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** La mayoría de los clientes indicaron que están satisfechos con la actitud de los trabajadores afirmando que es excelente.

**19. En comparación del servicio con el costo usted piensa que:**

*Tabla 47*

*ENCUESTA A LOS CLIENTES-SERVICIO COSTO*

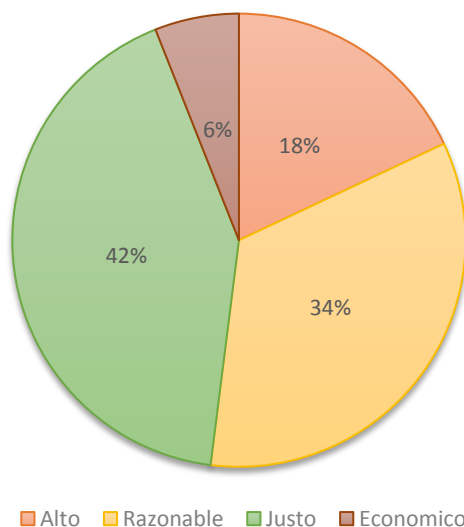
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Alto	<b>9</b>	<b>18%</b>
Razonable	<b>17</b>	<b>34%</b>
Justo	<b>21</b>	<b>42%</b>
Económico	<b>3</b>	<b>6%</b>
Total	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquián" a los clientes  
Elaborado por: Priscila Trelles

*Gráfica 55*

*ENCUESTA A LOS CLIENTES*

Comparacion del servicio con el costo



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** en cuanto a la relación servicio-costo los clientes dieron su opinión que el precio es razonable-justo.



## 20. ¿Volvería y recomendaría los servicios de esta empresa?

Tabla 48

### ENCUESTA A LOS CLIENTES-RECOMENDARÍA EL SERVICIO

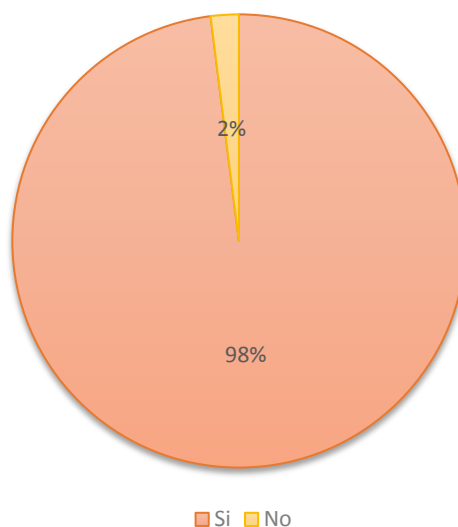
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Si	49	98%
No	1	2%
Total	50	100%

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los clientes  
Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 56

### ENCUESTA A LOS CLIENTES

Volvería y Recomendaría los servicios



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** La gran mayoría indica que si volvería y recomendaría

los servicios de esta empresa.

**21. ¿Está de acuerdo con la capacidad de la empresa para realizar el servicio?**

*Tabla 49*

*ENCUESTA A LOS CLIENTES-CAPACIDAD DE LA EMPRESA*

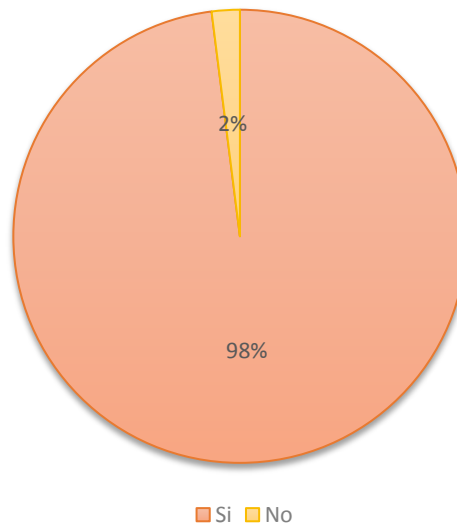
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Si	<b>49</b>	<b>98%</b>
No	<b>1</b>	<b>2%</b>
Total	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los clientes  
Elaborado por: Priscila Trelles

*Gráfica 57*

*ENCUESTA A LOS CLIENTES*

Capacidad de la empresa



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** La gran mayoría de los clientes están de acuerdo con la capacidad de la empresa.

**22. ¿Está de acuerdo con el número de empleados que laboran en la empresa?**

*Tabla 50*

*ENCUESTA A LOS CLIENTES-NUMERO DE TRABAJADORES*

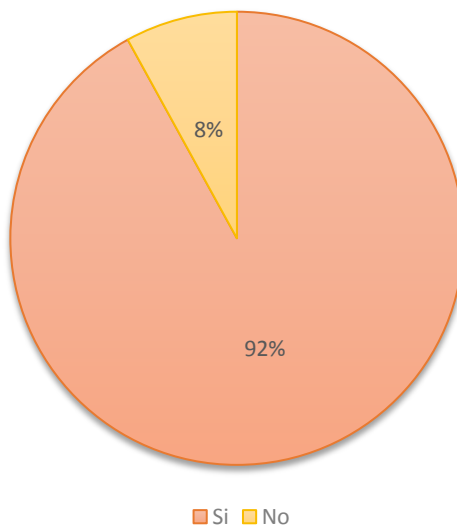
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Si	<b>46</b>	<b>92%</b>
No	<b>4</b>	<b>8%</b>
Total	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los clientes  
Elaborado por: Priscila Trelles

*Gráfica 58*

*ENCUESTA A LOS CLIENTES*

Número de empleados



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** Los clientes están satisfechos con el número de trabajadores de la empresa.

**23. ¿Ha verificado o le han dado información convincente sobre el servicio que está recibiendo?**

*Tabla 51*

*ENCUESTA A LOS TRABAJADORES-INFORMACION CONVENIENTE*

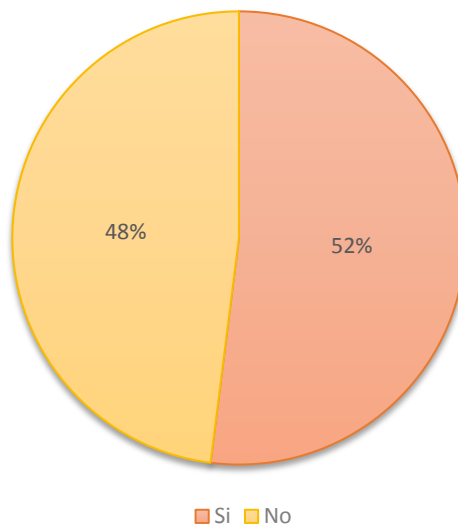
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Si	<b>26</b>	<b>52%</b>
No	<b>24</b>	<b>48%</b>
Total	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los clientes  
Elaborado por: Priscila Trelles

*Gráfica 59*

*ENCUESTA A LOS CLIENTES*

Información Convincente



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** Dentro de la empresa los clientes saben el tipo de servicio que están recibiendo, pero no están seguros pues la mitad de los encuestados tienen dudas sobre la información que reciben.

## 24. ¿En qué momento le entregan la factura?

Tabla 52

### ENCUESTA A LOS CLIENTES

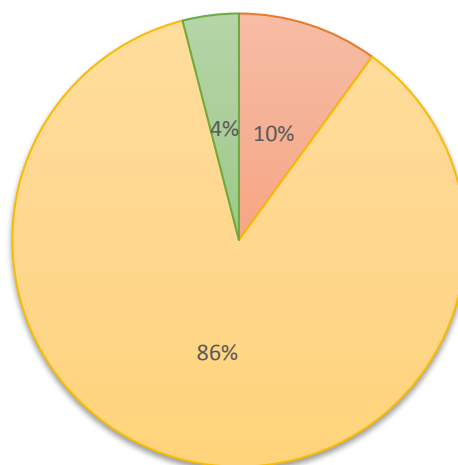
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Al inicio	5	10%
Al finalizar el servicio	43	86%
No pide factura	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los clientes  
Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 60

### ENCUESTA A LOS CLIENTES

#### Entrega de Factura



Al inicio Al finalizar el servicio No pide factura

Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** La mayoría de los clientes supo identificar que recibe la factura al finalizar el servicio.

## 25. ¿Cómo considera el sistema de facturación?

Tabla 53

### ENCUESTA A LOS CLIENTES-SISTEMA DE FACTURACIÓN

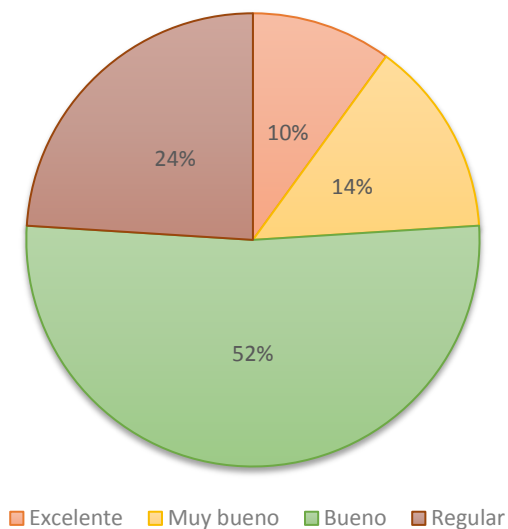
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Excelente	5	10%
Muy Bueno	7	14%
Bueno	26	52%
Regular	12	24%
Total	50	100%

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquián" a los clientes  
Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 61

### ENCUESTA A LOS CLIENTES

Sistema de facturación



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** En mayoría la opinión de los clientes con respecto al sistema de facturación es bueno.

## 26. ¿Cómo considera usted el aseo dentro de la empresa?

Tabla 54

### ENCUESTA A LOS CLIENTES-ASEO

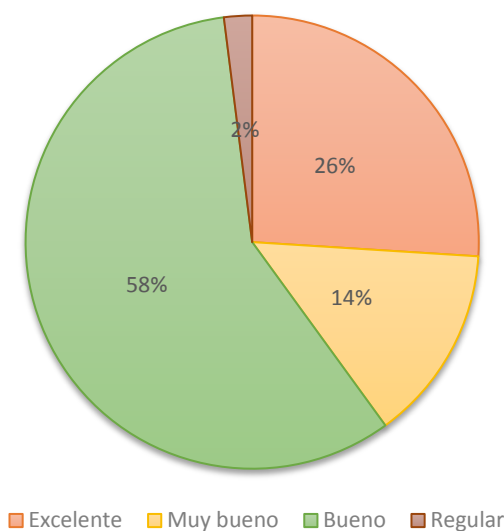
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Excelente	13	26%
Muy bueno	7	17%
Bueno	29	58%
Regular	1	2%
Total	50	100%

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los clientes  
Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 62

### ENCUESTA A LOS CLIENTES

Aseo de la empresa



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** La opinión de los clientes con respecto al aseo de la empresa de bueno.

**27. ¿Qué departamento sugeriría falta emplear dentro de la empresa para un mejor servicio?**

*Tabla 55*

*ENCUESTA A LOS CLIENTES-DEPARTAMENTOS POR EMPLEAR*

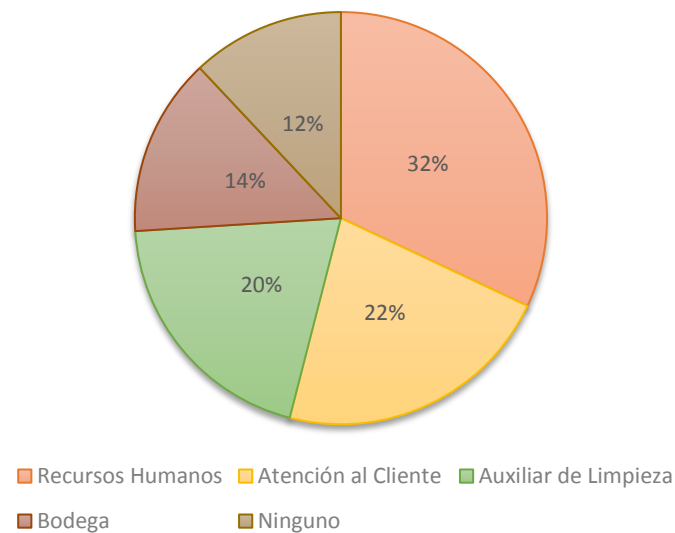
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Recursos Humanos	<b>16</b>	<b>32%</b>
Atención al Cliente	<b>11</b>	<b>22%</b>
Auxiliar de Limpieza	<b>10</b>	<b>20%</b>
Bodega	<b>7</b>	<b>14%</b>
Ninguno	<b>6</b>	<b>12%</b>
Total	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los clientes  
Elaborado por: Priscila Trelles

*Gráfica 63*

*ENCUESTA A LOS CLIENTES*

Departamento que falta emplear



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** los clientes coinciden que faltan emplear algunos departamentos dentro de la empresa.



**“PROPUESTA DE REINGENIERIA DE PROCESOS PARA LA LAVADORA-LUBRICADORA “CHAQUIÑAN” DE LA CIUDAD DE CUENCA”**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS PROVEEDORES DE LA LAVADORA-LUBRICADORA”CHAQUIÑAN”**

**1. ¿Cómo tiene conocimiento de la empresa para ofertar sus productos?**

*Tabla 56*

*ENCUESTA A LOS PROVEEDORES-CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA*

DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Prensa	<b>0</b>	<b>0%</b>
Referencias	<b>5</b>	<b>50%</b>
Cercanía del lugar	<b>2</b>	<b>20%</b>
De camino al recorrido	<b>1</b>	<b>10%</b>
Amistad o Familiar de la empresa	<b>2</b>	<b>20%</b>
Total	<b>10</b>	<b>100%</b>

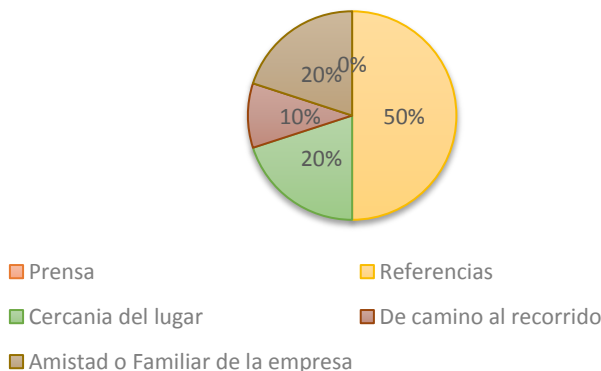
Fuente: Lavadora-Lubricadora “Chaquiñan” a los proveedores

Elaborado por: Priscila Trelles

*Gráfica 64*

*ENCUESTA A LOS PROVEEDORES*

Conocimiento de la empresa



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** La mayoría de los proveedores de la empresa, tienen el conocimiento de la misma por referencias.

## 2. Se denominaría como:

*Tabla 57*

### *ENCUESTA A LOS PROVEEDORES-DENOMINACIÓN*

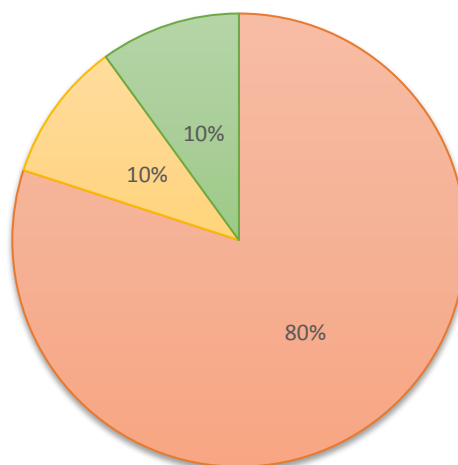
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Proveedor Permanente	<b>8</b>	<b>80%</b>
Proveedor Ocasional	<b>1</b>	<b>20%</b>
Proveedor por primera vez	<b>1</b>	<b>20%</b>
Total	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los proveedores  
Elaborado por: Priscila Trelles

*Gráfica 65*

### *ENCUESTA A LOS PROVEEDORES*

Tipo de proveedor



■ Proveedor Permanente ■ Proveedor Ocasional ■ Proveedor por primera vez

Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** Los proveedores se denominan como permanentes la mayoría.

### 3. ¿Cómo definiría el sistema de atención a los proveedores?

Tabla 58

#### ENCUESTA A LOS PROVEEDORES-SISTEMA DE ATENCIÓN

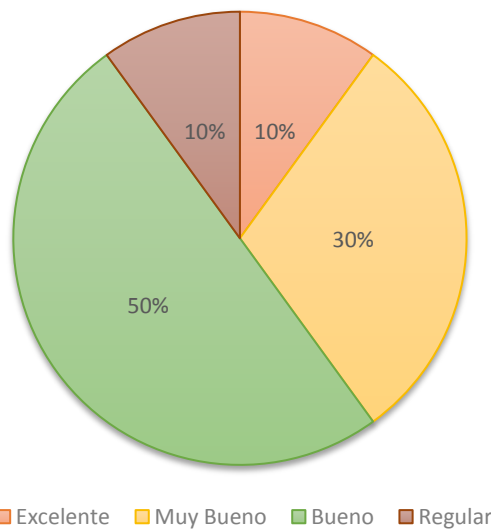
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Excelente	1	10%
Muy Bueno	3	30%
Bueno	5	50%
Regular	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los proveedores  
Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 66

#### ENCUESTA A LOS PROVEEDORES

Atención a los proveedores



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** La mayoría de los proveedores supo indicar que la atención de la empresa es Buena.

#### 4. ¿Tiene días específicos de visita a la empresa?

Tabla 59

#### ENCUESTA A LOS PROVEEDORES-DIAS DE VISITA

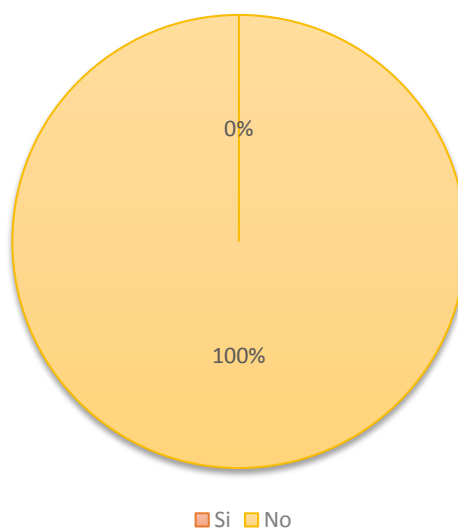
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	10	100%
Total	10	100%

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los proveedores  
Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 67

#### ENCUESTA A LOS PROVEEDORES

Días de Visita



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** La empresa no cuenta con días específicos ni horarios de visita.

## 5. ¿Qué tipo de productos ofrece su empresa?

Tabla 60

### ENCUESTA A LOS PROVEEDORES-PRODUCTOS DE VENTA

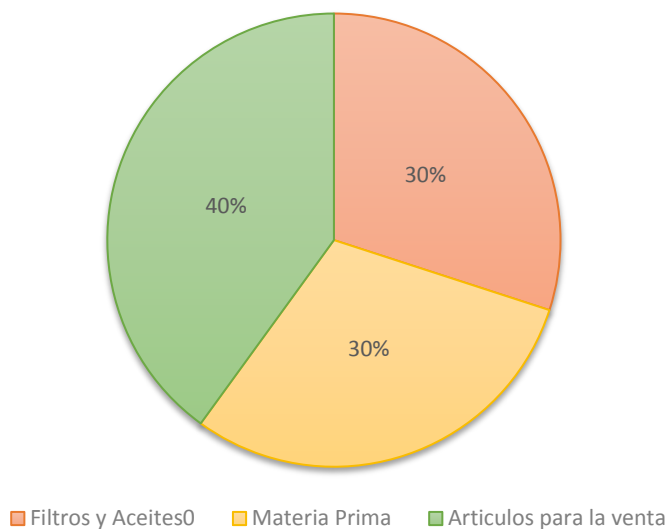
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Filtros y Aceites	3	30%
Materia Prima	3	30%
Artículos para la venta	4	40%
Total	10	100%

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los proveedores  
Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 68

### ENCUESTA A LOS PROVEEDORES

Productos que ofrece



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** Existen varios tipos de productos y equitativamente los proveedores ofrecen sus productos.

## 6. ¿El tiempo de negociación es?

Tabla 61

### ENCUESTA A LOS PROVEEDORES-TIEMPO DE NEGOCIACIÓN

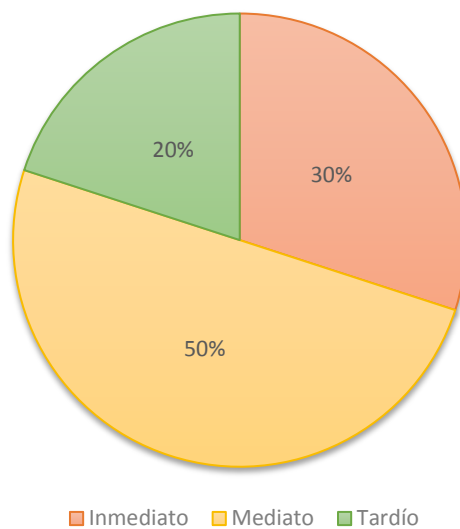
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Inmediato	3	30%
Mediato	5	50%
Tardío	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los proveedores  
Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 69

### ENCUESTA A LOS PROVEEDORES

Tiempo de negociación



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** Los proveedores indicaron que el tiempo de negociación varía pero la mayoría indica que es mediano.

## 7. ¿Su empresa garantiza la calidad de sus productos?

*Tabla 62*

### *ENCUESTA A LOS PROVEEDORES-GARANTÍA DEL PRODUCTO*

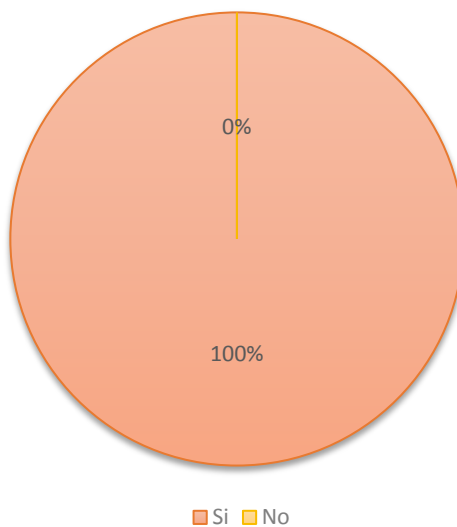
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los proveedores  
Elaborado por: Priscila Trelles

*Gráfica 70*

### *ENCUESTA A LOS PROVEEDORES*

Garantía de la calidad



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** Todos los proveedores garantizan el producto que ofrecen.

## 8. ¿Su empresa que formas de pago ofrece?

*Tabla 63*

### *ENCUESTA A LOS PROVEEDORES-FORMAS DE PAGO*

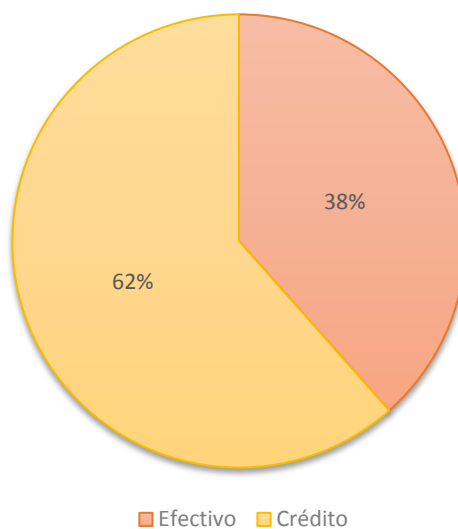
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Efectivo	2	20%
Crédito	8	80%
Total	10	100%

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los proveedores  
Elaborado por: Priscila Trelles

*Gráfica 71*

### *ENCUESTA A LOS PROVEEDORES*

Formas de pago



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** La mayoría ofrece crédito dentro de la empresa.



## 9. Las Políticas de crédito que maneja la empresa son:

Tabla 64

### ENCUESTA A LOS PROVEEDORES-POLÍTICAS DE CRÉDITO

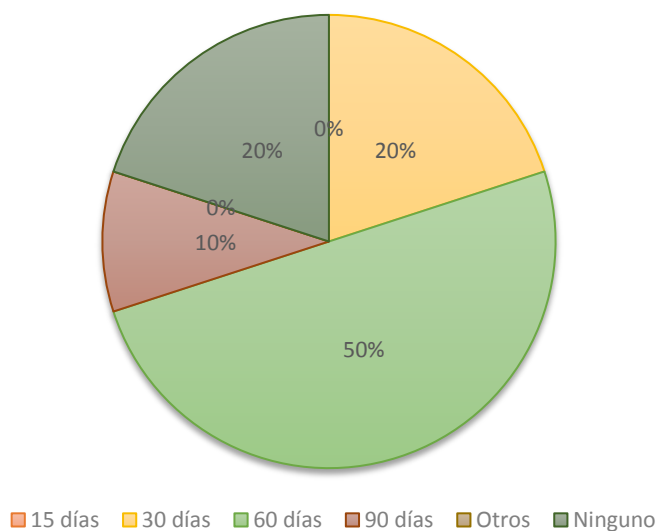
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
15 días	0	0%
30 días	2	20%
60 días	5	50%
90 días	1	10%
Otros	0	0%
Ninguno	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los proveedores  
Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 72

### ENCUESTA A LOS PROVEEDORES

#### Políticas de Crédito



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** La mitad de la población establece un crédito de 60 días.

## 10. Su empresa se maneja con

Tabla 65

### ENCUESTA A LOS PROVEEDORES FORMA DE VENTA

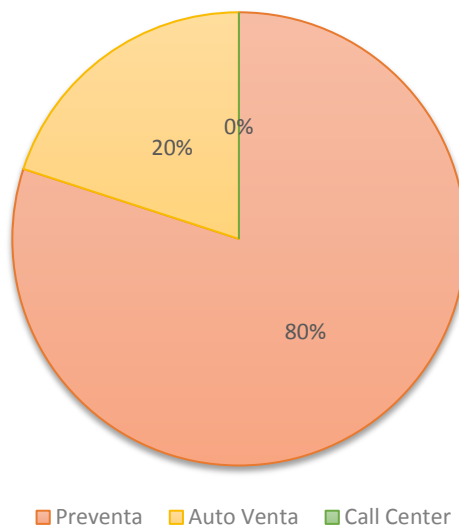
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Preventa	8	80%
Auto venta	2	20%
Call Center	0	0%
Total	10	100

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los proveedores  
Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 73

### ENCUESTA A LOS PROVEEDORES

Manejo de la empresa



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** La mayoría de los proveedores ejerce la preventa de los productos.

## 11. Cada que tiempo maneja promociones convenientes

Tabla 66

### ENCUESTA A LOS PROVEEDORES-TIEMPO DE PROMOCIONES

DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Una vez al mes	0	0%
En el año algunas veces	10	100%
Total	10	100%

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los proveedores  
Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 74

### ENCUESTA A LOS PROVEEDORES



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** Los proveedores están de acuerdo que se presentan ofertas durante el año en algunas ocasiones.

## 12. Entrega del producto:

*Tabla 67*

### *ENCUESTA A LOS PROVEEDORES-ENTREGA DEL PRODUCTO*

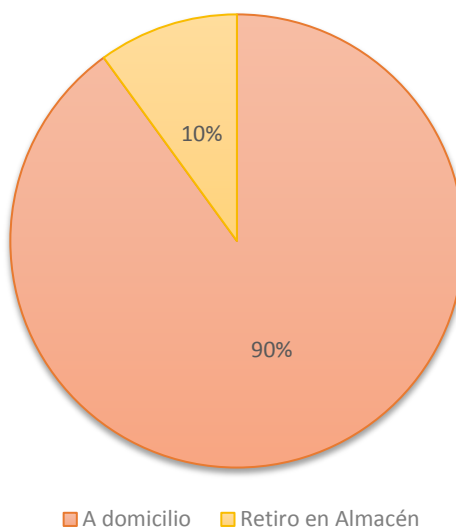
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
A domicilio	<b>9</b>	<b>90%</b>
Retiro en Almacén	<b>1</b>	<b>10%</b>
Total	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los proveedores  
Elaborado por: Priscila Trelles

*Gráfica 75*

### *ENCUESTA A LOS PROVEEDORES*

Entrega del producto



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** La gran mayoría de proveedores se encarga de llevar el producto a la empresa.

### 13. Horarios de atención al cliente

Tabla 68

#### ENCUESTA A LOS PROVEEDORES-HORARIO DE ATENCION

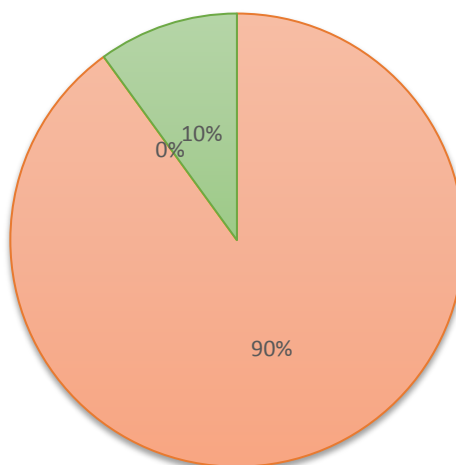
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Horarios de Oficina(8 Horas	9	90%
Servicio las 24 horas	0	0%
Solución de problemas siempre	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los proveedores  
Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 76

#### ENCUESTA A LOS PROVEEDORES

Horarios de atención



■ Horario de Oficina 
 ■ Servicio las 24 Horas 
 ■ Solucion de problemas siempre

Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** La mayoría de los proveedores laboran en horarios de oficina las 8 horas.

#### 14. La forma de distribución es:

*Tabla 69*

#### *ENCUESTA A LOS PROVEEDORES-FORMA DE DISTRIBUCIÓN*

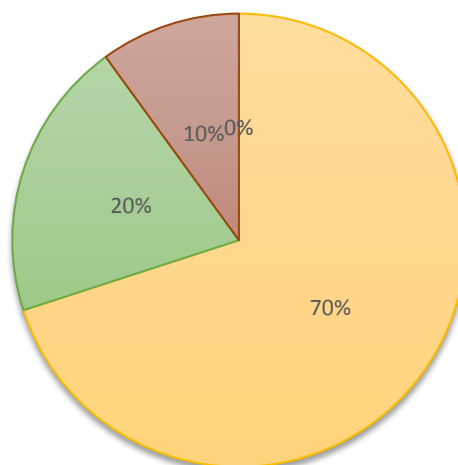
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Exportadores	<b>0</b>	<b>0%</b>
Distribuidores Directos	<b>7</b>	<b>70%</b>
Fabricantes	<b>2</b>	<b>20%</b>
Importadores	<b>1</b>	<b>10%</b>
Total	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquián" a los proveedores  
Elaborado por: Priscila Trelles

*Gráfica 77*

#### *ENCUESTA A LOS PROVEEDORES*

##### Forma de Distribución



Exportadores Distribuidores Directos Fabricantes Importadores

Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** Los proveedores indicaron que existen diferentes tipos pero la mayoría son Distribuidores Directos.

### 15. Depende usted de otros proveedores:

*Tabla 70*

#### *ENCUESTA A LOS PROVEEDORES-DEPENDENCIA DE OTROS*

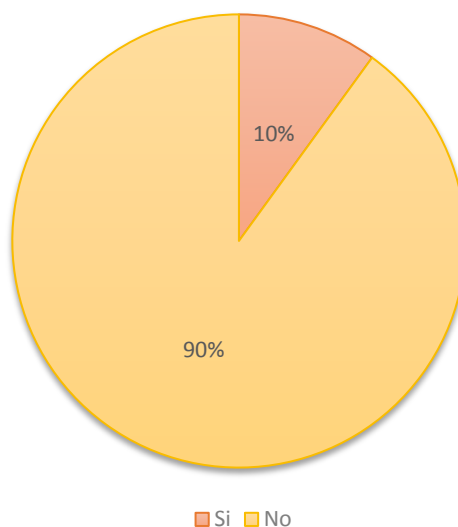
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Si	<b>1</b>	<b>10%</b>
No	<b>9</b>	<b>90%</b>
Total	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los proveedores  
Elaborado por: Priscila Trelles

*Gráfica 78*

#### *ENCUESTA A LOS PROVEEDORES*

Dependencia con otros proveedores



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** La mayoría de los proveedores no tienen dependencia con otros.

## 16. Las Instalaciones son:

*Tabla 71*

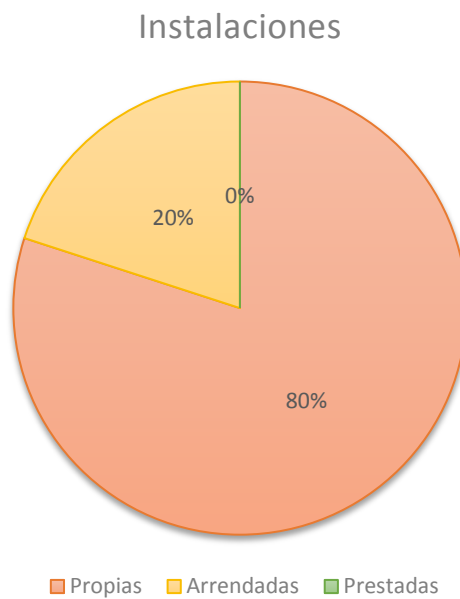
### *ENCUESTA A LOS PROVEEDORES-INSTALACIONES*

DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Propias	<b>8</b>	<b>80%</b>
Arrendadas	<b>2</b>	<b>20%</b>
Prestadas	<b>0</b>	<b>0%</b>
Total	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los proveedores  
Elaborado por: Priscila Trelles

*Gráfica 79*

### *ENCUESTA A LOS PROVEEDORES*



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** La mayoría de los proveedores cuenta con instalaciones propias.



**17. Las instalaciones de la lavadora-Lubricadora en relación a la empresa están:**

*Tabla 72*

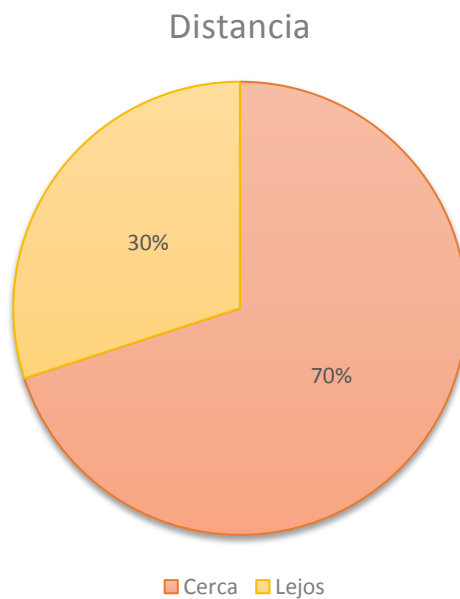
*ENCUESTA A LOS PROVEEDORES-DISTANCIA*

DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Cerca	<b>7</b>	<b>70%</b>
Lejos	<b>3</b>	<b>30%</b>
Total	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los proveedores  
Elaborado por: Priscila Trelles

*Gráfica 80*

*ENCUESTA A LOS PROVEEDORES*



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** La mayoría de los proveedores se encuentran relativamente cerca de la Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán".

## 18. ¿quién es la persona encargada de atenderle?

Tabla 73

### ENCUESTA A LOS PROVEEDORES-ATENCIÓN AL PROVEEDOR

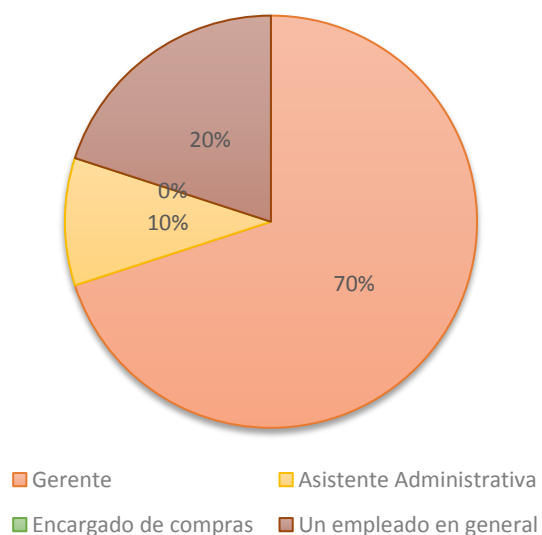
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Gerente	7	70%
Asistente Administrativa	1	10%
Encargado de compras	0	0%
Un empleado en general	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los proveedores  
Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 81

### ENCUESTA A LOS PROVEEDORES

Atención al proveedor



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** La gerente es la que generalmente se encarga de la atención a los proveedores.

### 19. Su empresa lleva un control de inventarios:

*Tabla 74*

#### *ENCUESTA A LOS PROVEEDORES-CONTROL DE INVENTARIO*

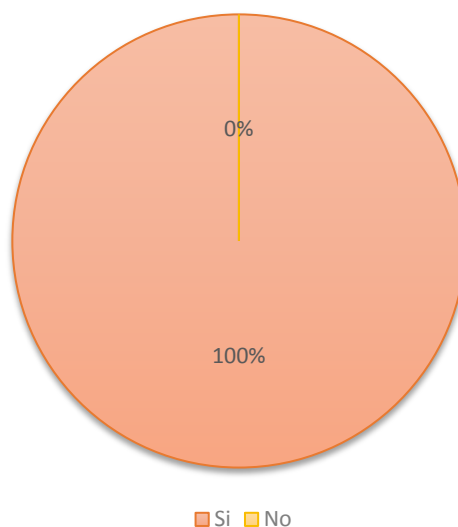
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Si	<b>10</b>	<b>100%</b>
No	<b>0</b>	<b>0%</b>
Total	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los proveedores  
Elaborado por: Priscila Trelles

*Gráfica 82*

#### *ENCUESTA A LOS PROVEEDORES*

Control de inventario



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** Todos los proveedores si tienen un sistema de inventario.

**20. Al ofertar el producto sufre inconvenientes por cumplir con la oferta o promoción por:**

*Tabla 75*

*ENCUESTA A LOS PROVEEDORES-PROBLEMAS CON EL CUMPLIMIENTO DE OFERTAS*

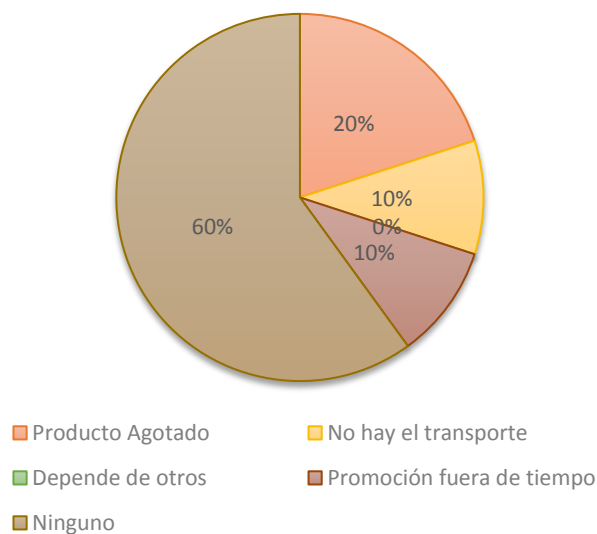
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Producto agotado	2	20%
No hay el transporte	1	10%
Depende de otros para cumplir la promoción	0	0%
Promoción fuera de tiempo	1	10%
Ninguno	6	60%
Total	10	100%

Fuente: Lavadora-Lubricadora “Chaquiñán” a los proveedores  
 Elaborado por: Priscila Trelles

*Gráfica 83*

*ENCUESTA A LOS PROVEEDORES*

Problemas con ofertas de producto



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** La mayoría de los proveedores cumplen con las ofertas sin embargo a algunos di tienen inconvenientes para respetar el pacto con las ofertas.

## 21. ¿Para la entrega del producto su empresa cuenta con transporte propio?

Tabla 76

### ENCUESTA A LOS PROVEEDORES-TRANSPORTE

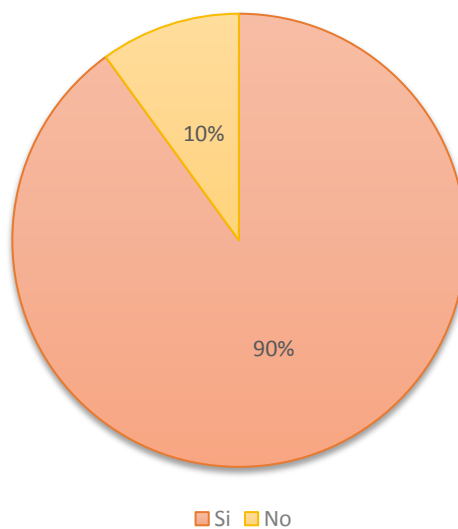
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Si	9	90%
No	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los proveedores  
Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 84

### ENCUESTA A LOS PROVEEDORES

Transporte propio



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** La mayoría de los proveedores indican contar con transporte propio.

## 22. El tipo de tecnología cuenta la empresa para elaborar el pedido:

Tabla 77

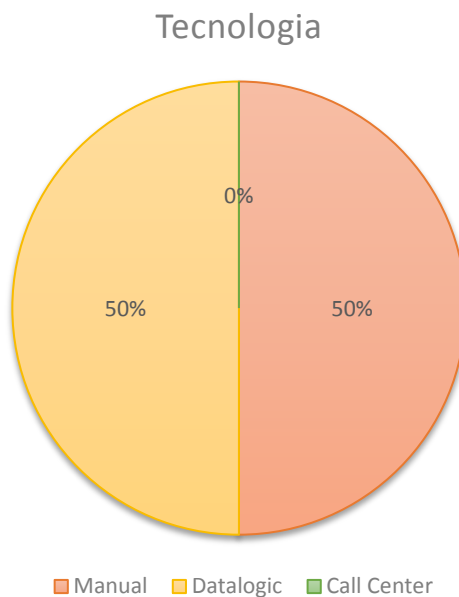
### ENCUESTA A LOS PROVEEDORES-TECNOLOGIA

DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Manual	5	50%
Datalogic	5	50%
Call Center	0	
Total	10	100%

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los proveedores  
Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 85

### ENCUESTA A LOS PROVEEDORES



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** La mitad de los proveedores cuenta con tecnología datalogic y la otra mitad usa un sistema manual.

### 23. ¿Con cuántos empleados cuenta su empresa?

Tabla 78

#### ENCUESTA A LOS PROVEEDORES-EMPLEADOS

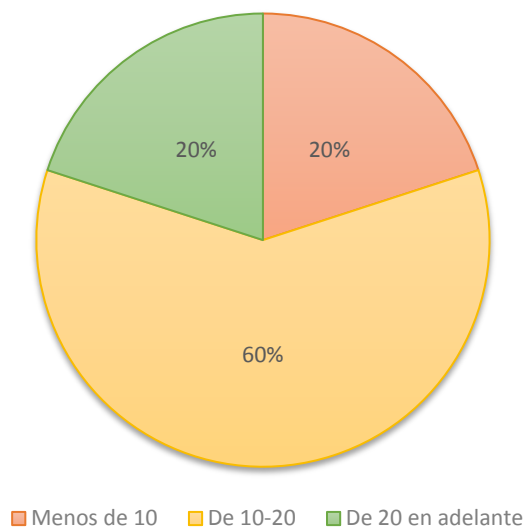
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Menos de 10	2	20%
De 10-20	6	60%
De 20 en adelante	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los proveedores  
Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 86

#### ENCUESTA A LOS PROVEEDORES

Empleados



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** La mayoría de proveedores cuenta con un número de empleados de entre 10-20.

## 24. ¿Su empresa utiliza campañas publicitarias?

*Tabla 79*

### ENCUESTA A LOS PROVEEDORES-CAMPAÑAS PUBLICITARIAS

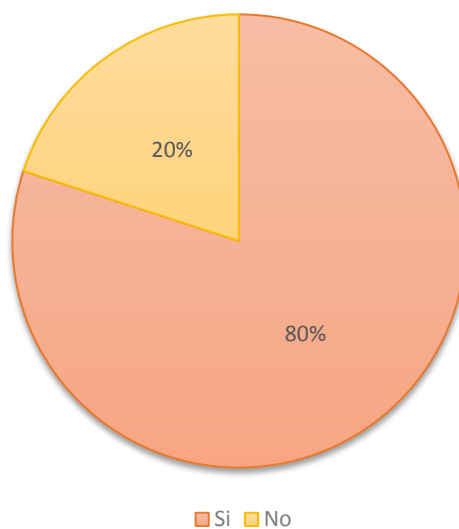
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Si	8	80%
No	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los proveedores  
Elaborado por: Priscila Trelles

*Gráfica 87*

### ENCUESTA A LOS PROVEEDORES

#### Campañas Publicitarias



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** La mayoría de los proveedores realiza campañas publicitarias



## 25. ¿Qué tipo de publicidad hace su empresa?

Tabla 80

### ENCUESTA A LOS PROVEEDORES

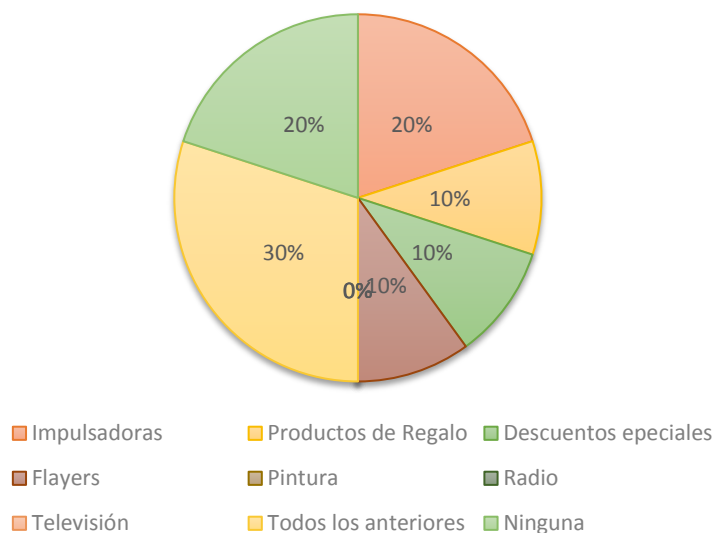
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Impulsadoras	2	20%
Productos de Regalo	1	10%
Descuentos especiales	1	10%
Flayers	1	10%
Pintura	0	0%
Radio	0	0%
Televisión	0	0%
Todos	3	30%
Ninguna	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los proveedores  
Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 88

### ENCUESTA A LOS PROVEEDORES

Tipo de publicidad



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** Hay variedad en el tipo de publicidad de los proveedores sin embargo 3 proveedores utilizan todo medio.

**26. Garantiza y tiene el conocimiento que su producto cumple con las normas establecidas para la tecnología utilizada en la lavadora-Lubricadora.**

*Tabla 81*

*ENCUESTA A PROVEEDORES*

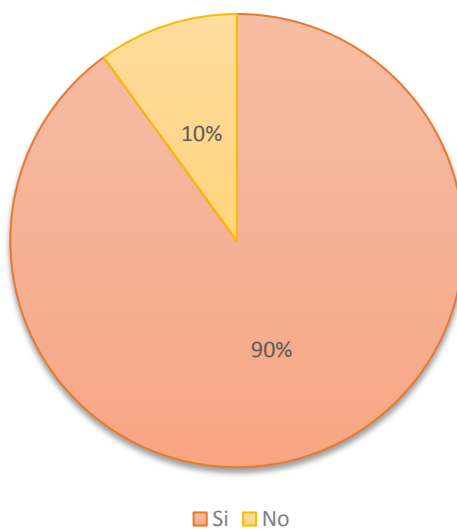
DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Si	<b>9</b>	<b>90%</b>
No	<b>1</b>	<b>10%</b>
Total	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Lavadora-Lubricadora “Chaquiñán” a los proveedores  
Elaborado por: Priscila Trelles

*Gráfica 89*

*ENCUESTA A LOS PROVEEDORES*

Conocimiento del producto



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** La mayoría de los proveedores indica que si conoce que el producto este acorde a la tecnología utilizada.

## 27. Qué sistema de incentivos usted aplica a sus clientes:

Tabla 82

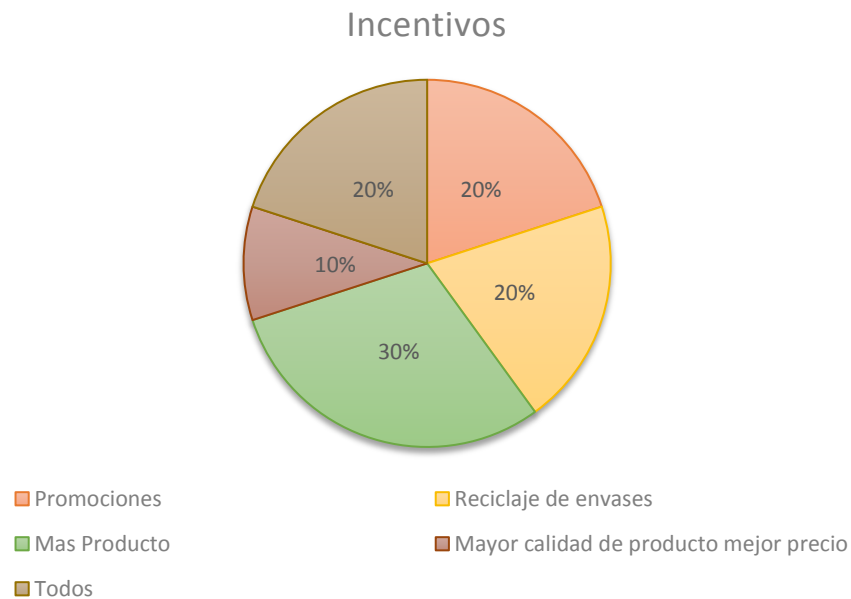
### ENCUESTA A LOS PROVEEDORES

DENOMINACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Promociones	2	20%
Reciclaje de envases	2	20%
Mas producto	3	30%
Mayor calidad de producto mejor precio	1	10%
Todos	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Lavadora-Lubricadora "Chaquiñán" a los proveedores  
Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 90

### ENCUESTA A LOS PROVEEDORES



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** Existe variedad en los incentivos que ofrecen los proveedores a la empresa.

A continuación se presenta una tabla para mejor entendimiento de los procesos con el fin de demostrar y determinar los cambios que se realizaran en los procesos futuros y revisar los puntos críticos correspondientes que surgen en los procesos actuales y se demostrara las causas de las deficiencias existentes dentro de la empresa.

En el siguiente cuadro se encontrara detallado punto a punto y con medición de tiempos los procesos actuales siendo así los siguientes:

*Tabla 83*

**SIMBOLOGIA PARA EL ESTUDIO DE PROCESOS**











Simbología para el modelo MP		
Paso	Símbolo	Significado
Operación		Se considera una operación aquel paso que agrega valor al proceso, es decir, que no genera pérdidas en tiempo (demoras) y de esta forma hace avanzar al proceso sin nada que provoque un costo adicional innecesario.
Transporte		Para representar el desplazamiento a algún sitio con el fin de obtener información, personas u objetos.
Demora (no programada)		Se emplea cuando se presentan los retrasos no programados de materiales, partes, productos o cualquier tiempo de espera por personas.
Inspección		Se refiere a las actividades que incluyen inspecciones de calidad y cantidad, revisiones y autorizaciones.
Almacenaje (demora programada)		Este paso considera el retraso programado de materiales, partes o productos.
Retrabajo		Cualquier paso innecesario y repetido de operación.
Operación/ Inspección		Es un paso combinado <sup>80</sup> y tiene la misma función que el paso de inspección.
Operación/ Transporte		Es un paso combinado y tiene la misma función que el paso de transporte.
Operación/ Demora		Es un paso combinado y tiene la misma función que el paso de demora.
Decisión		Está diseñado para la excepción, no para la regla. Es una alternativa en el caso de que una actividad tenga dos posibilidades para su realización.

Tabla 3.1. Cuadro de símbolos básicos para el estudio del proceso.

(SUHAIL, 2002)

## DESCRIPCION DEL PROCESO DE COMPRAS ACTUAL DE MATERIA PRIMA

En la adquisición de materia prima surge el siguiente proceso

*FICHA 1*  
*COMPRA DE MATERIA PRIMA*

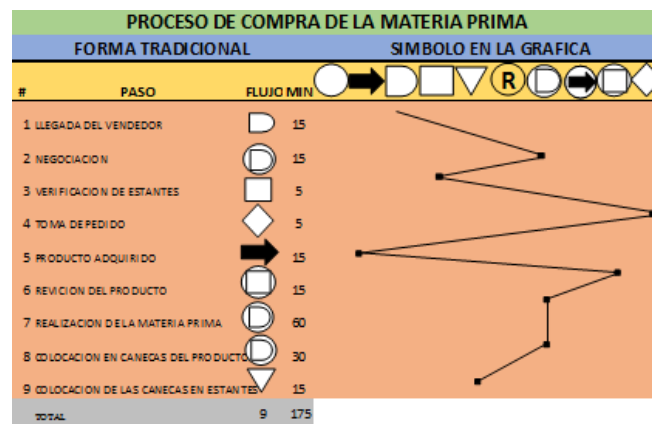
FICHA DE OBSERVACION			
# DE FICHA			1
FECHA: 15 DE MARZO DEL 2016			
TIPO DE PROCESO:	HORA DE INGRESO		2:00PM
COMPRAS DE MATERIA PRIMA	HORA FINAL		4:55PM
OBSERVACION:			
Los propietarios denominan proceso de compras sin embargo no establecen proveedores fijos por lo que prueban el producto y hacen esperar al proveedor esta incluido la elaboracion de la materia prima			
#PASOS	PASO	DESCRIPCION	TIEMPO
1	Llegada del vendedor	Espera el tiempo que se desocupen y lo atiendan	15
2	Negociacion	Presentacion de los productos	15
3	Verificacion de estantes	No cuenta con inventarios	5
4	Toma de pedido	Escoge los productos	5
5	Producto adquirido	Recepcion del producto en la empresa	15
6	Revison del producto	Dependiendo del producto debe ser revisado el empackado y la calidad del mismo	15
7	Realizacion de la materia prima	Se realiza la materia prima en tanques grandes	60
8	Colocacion en canecas	Se distribuyen en canecas	30
9	Colocacion de las canecas en estantes	Se almacenan las canecas en estantes apropiados	15
TOTAL DEL TIEMPO EN MINUTOS			175

Elaborado por: Priscila Trelles

*Gráfica 91*

*MAPEO DE PROCESOS*

*FORMA TRADICIONAL PROCESO DE COMPRA DE MATERIAPRIMA*



Elaborado por: Priscila Trelles

Tabla 84

RESUMEN FORMA TRADICIONAL DE PROCESO DE COMPRA DE MATERIA PRIMA

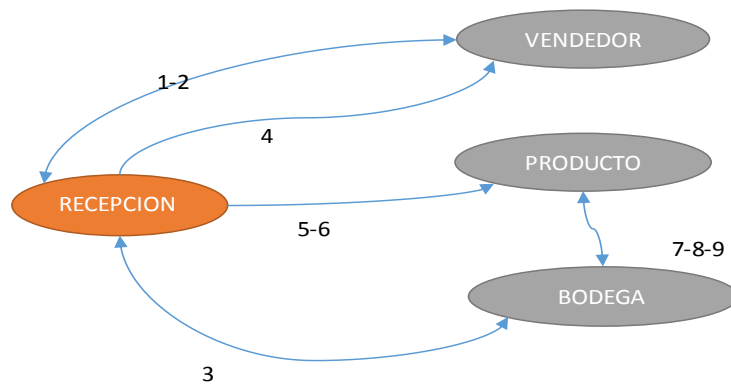
RESUMEN			
PASOS	SIMBOLOGIA	MINUTOS	# DE PASOS
OPERACIÓN	○	0	0
TRANSPORTE	➔	15	1
DEMORA	◐	15	1
INSPECCION	◻	5	1
ALMACENAJE	◿	15	1
RETRABAJO	Ⓡ	0	0
OPERACIÓN-DEMORA	◐	105	3
OPERACIÓN-TRANSPORTE	➔	0	0
OPERACIÓN-INSPECCION	◻	15	1
DECISIÓN	◊	5	1
<b>TOTAL</b>		<b>175</b>	<b>9</b>

Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** En este proceso podemos considerar que hay dos procesos en uno solo, uno el de compras y el otro que debería estar por separado la fabricación de la materia prima.

Gráfica 92

FORMA TRADICIONAL PROCESO DE COMPRA DE MATERIA PRIMA



Elaborado por: Priscila Trelles

En la figura podemos ver de otra manera las actividades que esta tiene para la compra de Materia Prima

# DESCRIPCION DEL PROCESO DE COMPRA ACTUAL DE PRODUCTO

## FICHA 2

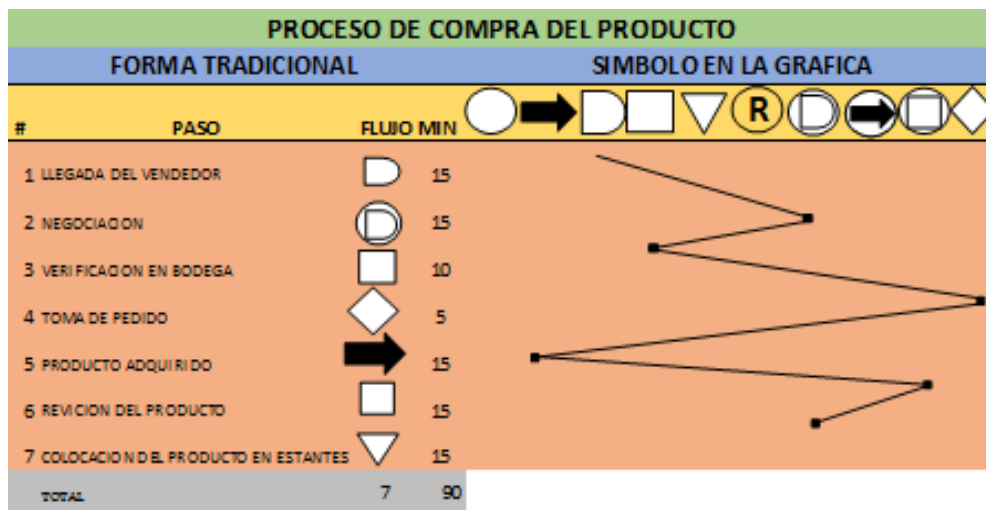
### COMPRA ACTUAL DEL PRODUCTO

FICHA DE OBSERVACION			
# DE FICHA			2
FECHA: 16 DE MARZO DEL 2016			
TIPO DE PROCESO:		HORA DE INGRESO	1:30PM
COMPRAS DEL PRODUCTO		HORA FINAL	3:00PM
OBSERVACION:			
La materia prima sera utilizada y modificada para brindar el servicio en cambio el producto se adquiere y se vende de la misma manera			
#PASOS	PASO	DESCRIPCION	TIEMPO
1	Llegada del vendedor	Espera el tiempo que se desocupen y lo atiendan	15
2	Negociacion	Presentacion de los productos	15
3	Verificacion de Bodega	No cuenta con inventarios	10
4	Toma de pedido	Escoge los productos	5
5	Producto adquirido	Recepcion del producto en la empresa	15
6	Revision del producto	Se revisa la cantidad pedida y adquirida y su estado	15
7	Colocacion del producto en exhibicion	Se procede a colocar en s estantes o bodega	15
TOTAL DEL TIEMPO EN MINUTOS			90

Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 93

### MAPEO DE PROCESOS FORMA TRADICIONAL DE COMPRA DE PRODUCTO



Elaborado por: Priscila Trelles

Tabla 85

*RESUMEN DE FORMA TRADICIONAL PROCESO DE COMPRA DE PRODUCTO*

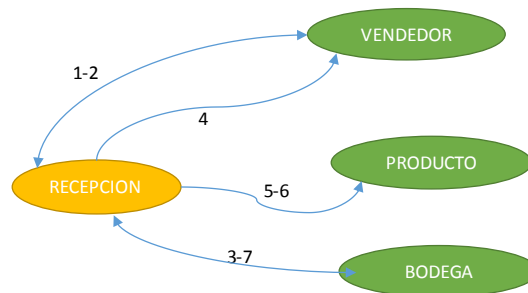
RESUMEN		
PASOS	SIMBOLOGIA MIN PASO	# DE
OPERACIÓN	○	0 0
TRANSPORTE	➔	15 1
DEMORA	◐	15 1
INSPECCION	◻	25 2
ALMACENAJE	◿	15 1
RETRABAJO	Ⓡ	0 0
OPERACIÓN-DEMORA	◐	15 1
OPERACIÓN-TRANSPORTE	➔	0 0
OPERACIÓN-INSPECCION	◻	0 0
DECISIÓN	◊	5 1
<b>TOTAL</b>		<b>90 7</b>

Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** Este proceso es muy similar al anterior pero es uno solo, podemos considerar al igual que el proceso anterior la implementación de un inventario para mejorar los tiempos.

Gráfica 94

*FORMA TRADICIONAL DE PROCESO DE COMPRA DE PRODUCTO*



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** a diferencia de la adquisición y transformación de la materia prima no existen enredos en la adquisición del producto más bien existe bastante pérdida de tiempo.



## DESCRIPCION DEL PROCESO DE PRODUCCION ACTUAL:

Forma tradicional Lavado Express:

### FICHA 3

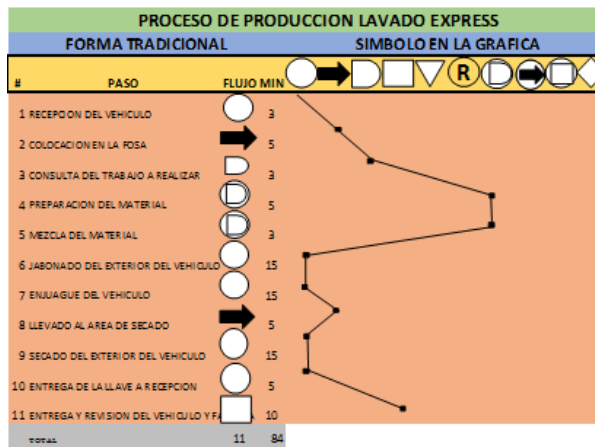
#### FORMA TRADICIONAL DE LAVADO EXPRESS

FICHA DE OBSERVACION			
	# DE FICHA		3
FECHA: 16 DE MARZO DEL 2016			
TIPO DE PROCESO:	HORA DE INGRESO		7:30 AM
PRODUCCION LAVADO EXPRESS	HORA FINAL		8:54 AM
OBSERVACION:			
Es un proceso que implica desperdicio de tiempo en preguntar el tipo de trabajo y la elaboracion del material a ser utilizado			
#PASOS	PASO	DESCRIPCION	TIEMPO
1	Recepcion del vehiculo	En busca de ser atendido para dejar el vehiculo	3
2	Consulta del empleado del trabajo	se pregunta el trabajo a realizar	3
3	Colocacion del vehiculo en la fosa	coloca el cliente o el empleado	5
4	Preparacion del material	En un balde se coloca detergente agua entre otros	5
5	Mezcla del materia	Se mezcla el material y se remueve	3
6	Jabonado del vehiculo	Se jabona el exterior del vehiculo	15
7	Enjuague del vehiculo	Se procede a quitar el jabon	15
8	Llevado al area de secado	Se traslada al lado en donde se seca el exterior	5
9	Secado del exterior del vehiculo	Con franela se seca el exterior del vehiculo	
		comenzando por las ventanas y parabrís	15
10	Entrega de la llave a recepcion		5
11	Entrega y revision del vehiculo y factu	Se realiza la factura y entrega del vehiculo	10
TOTAL DEL TIEMPO EN MINUTOS			84

Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 95

#### MAPEO DE PROCESOS FORMA TRADICIONAL PROCESO DE PRODUCCION LAVADO EXPRESS



Elaborado por: Priscila Trelles

Tabla 86

FORMA TRADICIONA DE PROCESOS DE PRODUCCION LAVADO EXPRESS

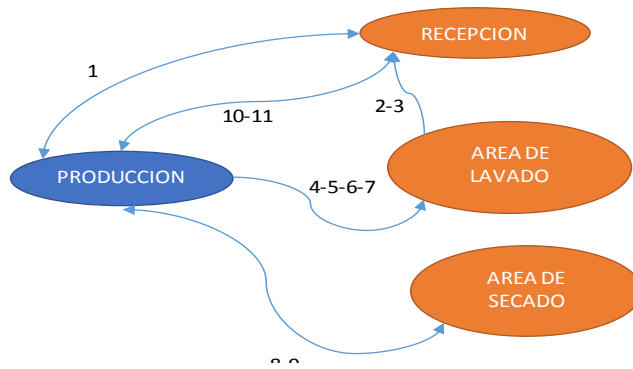
RESUMEN			
PASOS	SIMBOLOG	# MINUTOS	# DE PASOS
OPERACIÓN	○	53	5
TRANSPORTE	➔	10	2
DEMO RA	◐	3	1
INSPECCION	◻	10	1
ALMACENAJE	◿	0	0
RETRABAJO	Ⓜ	0	0
OPERACIÓN-DEMO RA	◐	8	2
OPERACIÓN-TRANSPORTE	➔	0	0
OPERACIÓN-INSPECCION	◻	0	0
DECISIÓN	◊	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>84</b>	<b>11</b>

Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** Al revisar este proceso podemos ver que existen ciertos tiempos que pueden ser acortados.

Gráfica 96

FORMA TRADICIONAL PROCESO DE PRODUCCION LAVADO EXPRESS



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** se observa acumulación de puntos claves para el desarrollo del trabajo entre la producción y el área de lavado.

**Forma Tradicional Lavado Ejecutivo actual:**

*FICHA 4*

*FORMA TRADICIONAL DE LAVADO EJECUTIVO*

FICHA DE OBSERVACION			
# DE FICHA			4
FECHA: 16 DE MARZO DEL 2016			
TIPO DE PROCESO:	HORA DE INGRESO	9:00 AM	
PRODUCCION LAVADO EJECUTIVO	HORA FINAL	10:42 AM	
OBSERVACION:			
Es un proceso que implica desperdicio de tiempo en preguntar el tipo de trabajo y la elaboracion del material a ser utilizado			
#PASOS	PASO	DESCRIPCION	TIEMPO
1	Recepcion del vehiculo	En busca de ser atendido para dejar el vehiculo	3
2	Consulta del empleado del trabajo	se pregunta el trabajo a realizar	3
3	Colocacion del vehiculo en la fosa	coloca el cliente o el empleado	5
4	Preparacion del material	En un balde se coloca detergente agua entre otros	5
5	Mezcla del material	se mezcla el material y se remueve	3
6	Jabonado del vehiculo	Se jabona el exterior del vehiculo	15
7	Enjague del vehiculo	Se procede a quitar el jabon	15
8	llevado al area de secado	Se traslada al lado en donde se seca el exterior	5
9	Secado del exterior del vehiculo	Con franela se seca el exterior del vehiculo	15
10	Aspirado del interior del vehiculo	Se aspira hasta la maletera	10
11	Abrillantado del tablero	Con guaipe y almorax se pasa en el tablero	5
12	Abrillantado de llantas	Un liquido especial para llantas y una brocha	5
13	Entrega de la llave a recepcion		3
14	Entrega y revision del vehiculo y factu	Se realiza la factura y entrega del vehiculo	10
TOTAL DEL TIEMPO EN MINUTOS			102

Elaborado por: Priscila Trelles

*Gráfica 97*

*MAPEO DE PROCESOS FORMA TRADICIONAL PROCESO DE PRODUCCION EJECUTIVO*



Elaborado por: Priscila Trelles.

Tabla 87

FORMA TRADICIONAL PROCESO DE PRODUCCION EJECUTIVO

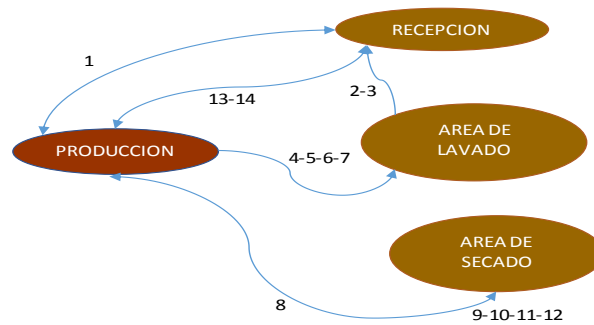
RESUMEN		
PASOS	SIMBOLOGIA	# DE PASOS
OPERACIÓN	○	7
TRANSPORTE	→	2
DEMORA	◐	1
INSPECCION	◻	1
ALMACENAJE	▽	0
RETRABAJO	Ⓡ	0
OPERACIÓN-DEMORA	◐	3
OPERACIÓN-TRANSPORTE	→	0
OPERACIÓN-INSPECCION	◻	0
DECISIÓN	◇	0
<b>TOTAL</b>		<b>14</b>

Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** El proceso es el mismo que el anterior, la diferencia es que en este proceso entra más material para el aspirado y el viaje a recepción es continuo por el mismo, existe mayor trabajo por eso es más tiempo de demora.

Gráfica 98

FORMA TRACIONAL PROCESO DE PRODUCCION EJECUTIVO



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** al igual que el proceso anterior existen pasos que no son indispensables en este proceso.

Forma Tradicional de Lavado completo a vapor o presión:

FICHA 5

FORMA TRADICIONAL DE LAVADO COMPLETO A VAPOR O PRESION

FICHA DE OBSERVACION			
	# DE FICHA		5
FECHA: 16 DE MARZO DEL 2016			
TIPO DE PROCESO:	HORA DE INGRESO		11:00 AM
PRODUCCION COMPLETO APRESION O VAPOR	HORA FINAL		1:04 PM
OBSERVACION:			
Es un proceso que implica desperdicio de tiempo en preguntar el tipo de trabajo y la elaboracion del material a ser utilizado			
#PASOS	PASO	DESCRIPCION	TIEMPO
1	Recepcion del vehiculo	En busca de ser atendido para dejar el vehiculo	3
2	Consulta del empleado del trabajo	se pregunta el trabajo a realizar	5
3	Colocacion del vehiculo en la fosa	coloca el cliente o el empleado	3
4	Preparacion del material	En un balde se coloca detergente agua entre otros	5
5	Mezcla del material	se mezcla el material y se remueve	3
6	Jabonado del vehiculo	Se jabona el exterior del vehiculo	15
7	Lavado del chasis	Con la manguera bajo la fosa se lava el chasis	15
8	lavado del motor	Con las debidas precauciones se lava el motor	10
9	Enjuague del vehiculo	Se enjuga todo el vehiculo	8
10	Llevado al area de secado	Se lleva al otro lado de la lavadora	5
11	Secado del exterior del vehiculo		15
12	Aspirado del interior	Aspirado del interior hasta la cajuela	10
13	Abrillantado del tablero	Con guaipe y almoral se pasa en el tablero	5
14	Secado del motor	Con una pistola pequeña de aire a presion	1
15	Abrillantado de llantas	Un liquido especial para llantas y una brocha	5
16	Entrega de la llave a recepcion		3
17	Entrega del vehiculo y factura	se entrega la factura mas la llave del vehiculo	3
18	Inspeccion del vehiculo	El cliente inspecciona el trabajo realizado	10
TOTAL DEL TIEMPO EN MINUTOS			124

Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 99

MAPEO DE PROCESOS FORMA TRADICIONAL PROCESO DE LAVADO COMPLETO



Elaborado por: Priscila Trelles

Tabla 88

FORMA TRADICIONAL PROCESO DE PRODUCCION DE LAVADO COMPLETO A PRESION O VAPOR

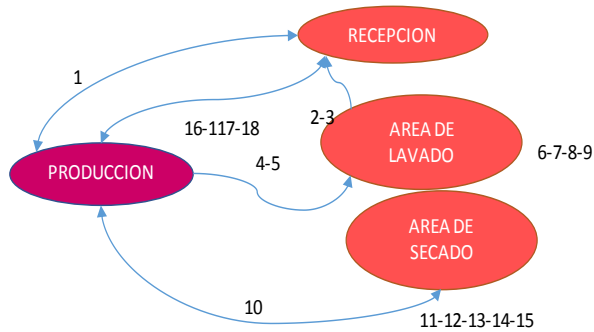
RESUMEN			
PASOS	SIMBOLOGIA	MIN	# DE PASOS
OPERACIÓN	○	90	11
TRANSPORTE	➔	10	2
DEMORA	◐	3	1
INSPECCIÓN	◻	10	1
ALMACENAJE	◿	0	0
RETRABAJO	Ⓜ	0	0
OPERACIÓN-DEMORA	◐	11	3
OPERACIÓN-TRANSPORTE	➔	0	0
OPERACIÓN-INSPECCIÓN	◻	0	0
DECISIÓN	◊	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>124</b>	<b>18</b>

Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** Existe demora en este proceso porque es un lavado completo el cual se rige de comienzo al igual que los procesos anteriores.

Gráfica 100

FORMA TRADICIONAL PROCESO DE PRODUCCION DE LAVADO COMPLETO A PRESION O VAPOR



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** Se puede ver que existen pasos en el mismo sitio.

Forma Tradicional Lavado de asientos:

*FICHA 6*

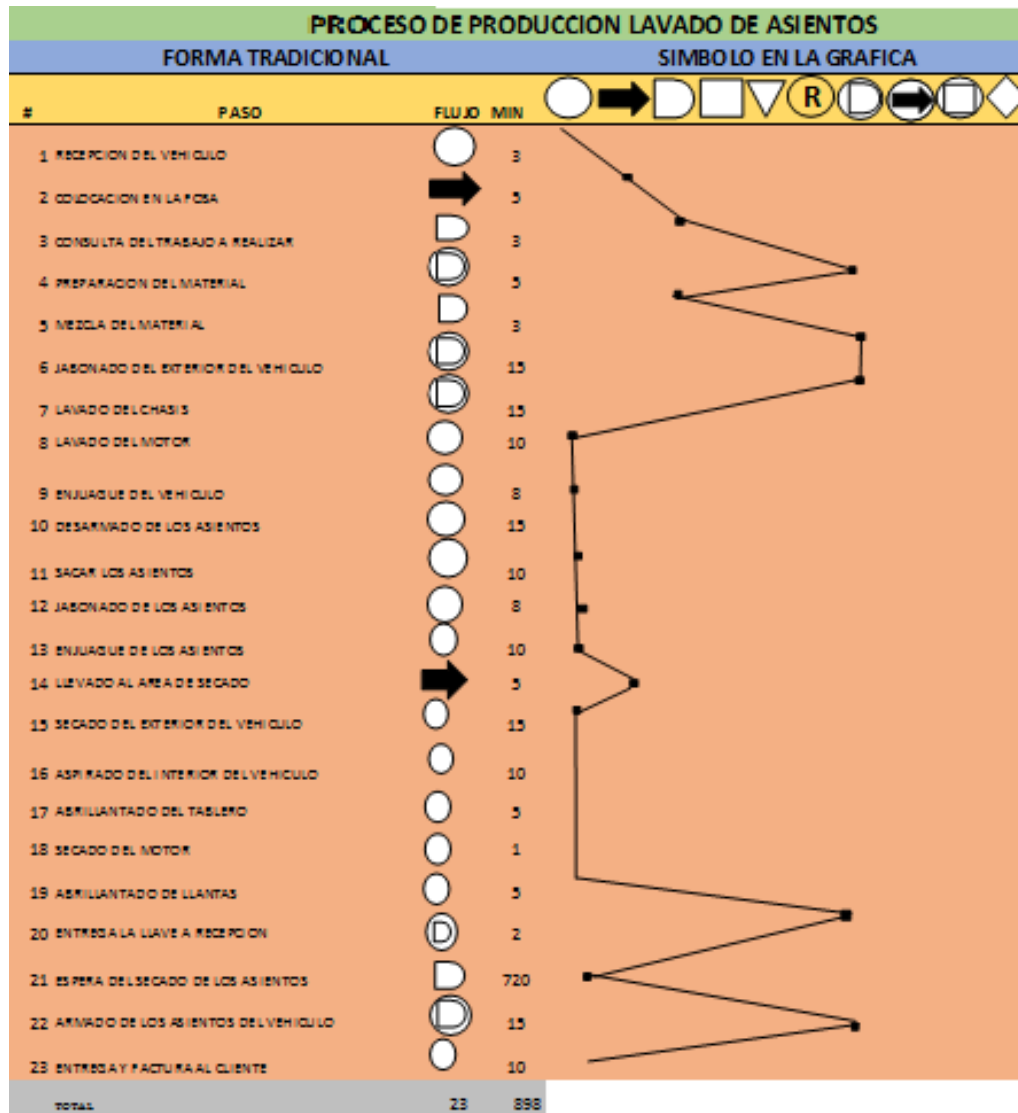
*FORMA TRADICIONAL DE LAVADO DE ASIENTOS*

FICHA DE OBSERVACION			
# DE FICHA			6
FECHA: 16 DE MARZO DEL 2016			
TIPO DE PROCESO:		HORA DE INGRESO	4:00 PM
PRODUCCION LAVADO DE ASIENTOS		HORA FINAL	6:58 AM
OBSERVACION:			
Es un proceso que implica desperdicio de tiempo en preguntar el tipo de trabajo y la elaboracion del material a ser utilizado			
#PASOS	PASO	DESCRIPCION	TIEMPO
1	Recepcion del vehiculo	En busca de ser atendido para dejar el vehiculo	3
2	Consulta del empleado del trabajo	se pregunta el trabajo a realizar	5
3	Colocacion del vehiculo en la fosa	coloca el cliente o el empleado	3
4	Preparacion del material	En un balde se coloca detergente agua entre otros	5
5	Mezcla del material	se mezcla el material y se remueve	3
6	Jabonado del vehiculo	Se jabona el exterior del vehiculo	15
7	Lavado del chasis	Con la manguera bajo la fosa se lava el chasis	15
8	lavado del motor	Con las debidas precauciones se lava el motor	10
9	Enjuague del vehiculo	Se enjuga todo el vehiculo	8
10	Desarmado de los asientos	Se desarman los asientos para sacarlos del vehic	15
11	Sacado de los asientos	se sacan los asientos para lavarlos	10
12	Jabonado de los asientos	Se procede a lavar los asientos	8
13	Enjuague de los asientos		10
14	llevado al area de secado	Se lleva el vehiculo al area de secado y asientos a	5
15	Secado del exterior del vehiculo	se seca con la franela el exterior del vehiculo	15
16	Aspirado del interior	se aspira el interior mucho mas facil sin los asien	10
17	Abrillantado del tablero	Con guaiepe y almoral se da brillo al tablero	5
18	Secado del motor	Con una pistola pequeña de aire a presion	1
19	Abrillantado de llantas	Un liquido especial para llantas y una brocha	5
20	Entrega en recepcion de la llave	se entrega a recepcion el vehiculo	2
21	Secado de asientos	se deja al ambiente hasta que sequen los asientos	720
22	Armado de los asientos del vehiculo	se arman los asientos	15
23	Entrega del vehiculo y factura	se entrega la factura y vehiculo al cliente	10
TOTAL DEL TIEMPO EN MINUTOS			898

Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 101

MAPEO DE PROCESOS FORMA TRADICIONAL PROCESO DE PRODUCCION DE LAVADO DE ASIENTOS



Elaborado por: Priscila Trelles



Tabla 89

### FORMA TRADICIONAL PROCESO DE PRODUCCION DE LAVADO DE ASIENTOS

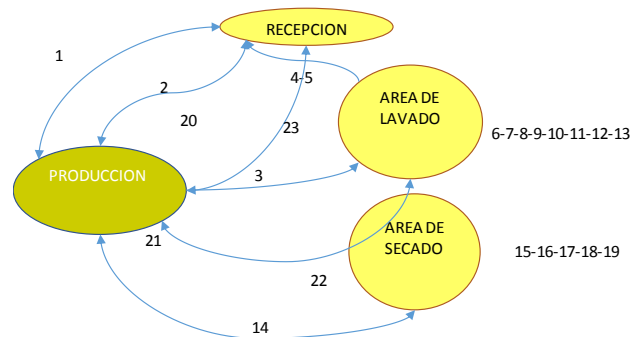
RESUMEN			
PASOS	SIMBOLOGIA	# DE	MIN PASOS
OPERACIÓN	○	110	14
TRANSPORTE	→	10	2
DEVIORA	◐	726	3
INSPECCION	◑	0	0
ALMACENAJE	◒	0	0
RETRABAJO	Ⓜ	0	0
OPERACIÓN+DEVIORA	◐○	32	4
OPERACIÓN+TRANSPORTE	→○	0	0
OPERACIÓN+INSPECCION	◑○	0	0
DECISIÓN	◊	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>898</b>	<b>23</b>

Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** Siendo este un lavado más complejo su tiempo es mucho más largo, vale recalcar que se hace más largo aun por el tiempo de espera en el secado de los asientos ya que es un tiempo estimado de 12 horas.

Gráfica 102

### FORMA TRADICIONAL PROCESO DE PRODUCCION DE LAVADO DE ASIENTOS



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** En este proceso la producción es más larga en ciertos puntos puesto que implica más pasos que otros procesos.

FORMA TRADICIONAL DE LAVADO DE CIELO:

FICHA 7

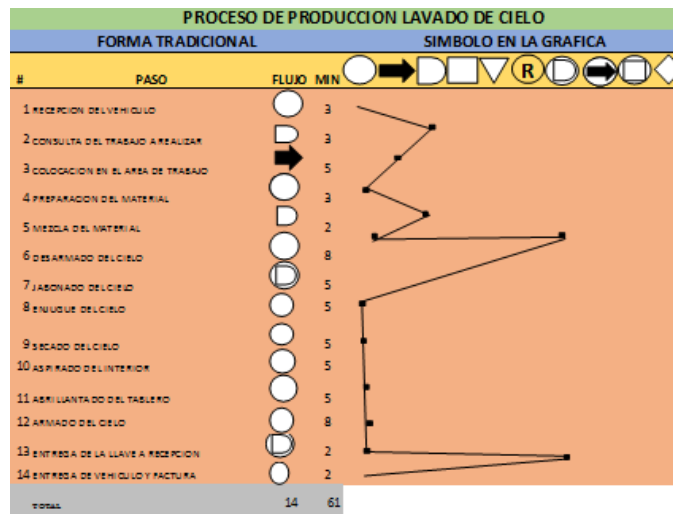
FORMA TRADICIONAL DE LAVADO DE CIELO

FICHA DE OBSERVACION			
# DE FICHA			7
FECHA: 17 DE MARZO DEL 2016			
TIPO DE PROCESO:		HORA DE INGRESO	8:00 AM
PRODUCCION LAVADO DE CIELO		HORA FINAL	9:01 AM
OBSERVACION:			
Es un proceso que implica desperdicio de tiempo en preguntar el tipo de trabajo y la elaboracion del material a ser utilizado			
#PASOS	PASO	DESCRIPCION	TIEMPO
1	Recepcion del vehiculo	En busca de ser atendido para dejar el vehiculo	3
2	Consulta del empleado del trabajo	se pregunta el trabajo a realizar	3
3	Colocacion del vehiculo en la fosa	coloca el cliente o el empleado	5
4	Preparacion del material	En un balde se coloca detergente agua entre otros	3
5	Mezcla del material	se mezcla el material y se remueve	2
6	Desarmado del cielo	Se desarma el cielo o techo interno	8
7	Jabonado del cielo	Se jabona con el material ya preparado	5
8	Enjuague del Cielo	Se enjuaga con la manguera	5
9	Secado del cielo	con la pistola de aire a presion	5
10	Aspirado del interior	se aprovecha para aspirar desde el techo interior	5
11	Abrillantado del tablero	se da brillo al tablero	5
12	Armado del cielo	se procede a armar correctamente el cielo	8
13	Entrega la llave a recepcion		2
14	Entrega del vehiculo y factura	se factura al cliente por el trabajo realizado	2
TOTAL DEL TIEMPO EN MINUTOS			61

Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 103

MAPEO DE PROCESOS FORMA TRADICIONAL PROCESO DE PRODUCCION DE LAVADO DE CIELO



Elaborado por: Priscila Trelles

Tabla 90

FORMA TRADICIONAL PROCESO DE PRODUCCION DE LAVADO DE CIELO

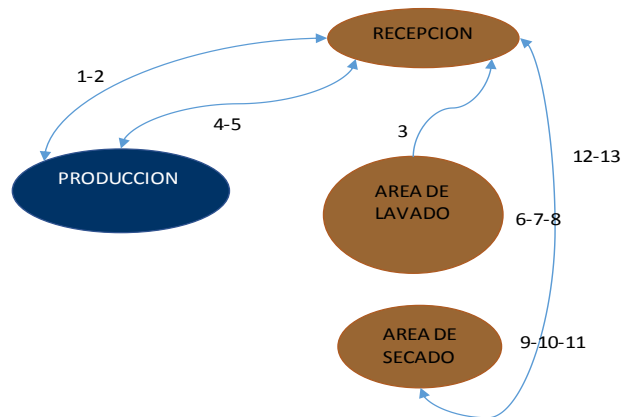
RESUMEN		
PASOS	SIMBOLOGIA MIN	# DE PASOS
OPERACIÓN	○	44 9
TRANSPORTE	➔	5 1
DEMORA	◐	5 2
INSPECCION	◻	0 0
ALMACENAJE	◿	0 0
RETRABAJO	Ⓡ	0 0
OPERACIÓN+DEMORA	◐	7 2
OPERACIÓN+TRANSPORTE	➔	0 0
OPERACIÓN+INSPECCION	◻	0 0
DECISIÓN	◊	0 0
<b>TOTAL</b>		<b>61 14</b>

Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** Al igual que los procesos anteriores de lavado se hace más visible el inconveniente que presenta en el proceso de producción.

Gráfica 104

FORMA TRADICIONAL PROCESO DE PRODUCCION DE LAVADO DE CIELO



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** A diferencia de los otros procesos este no tiene un lugar específico de ejecución.

Forma Tradicional Lavado de la tapicería:

FICHA 8

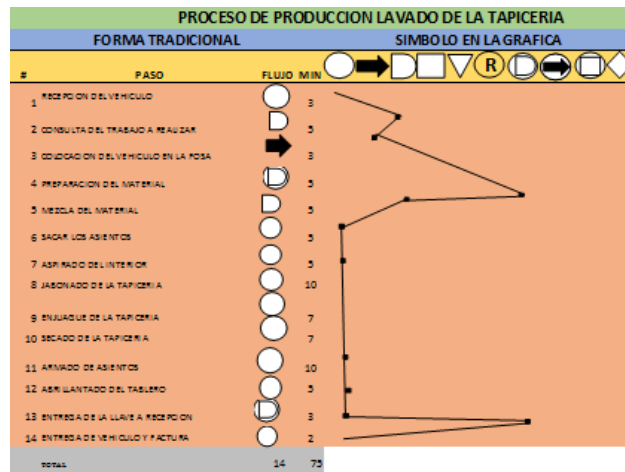
FORMA TRADICIONAL LAVADO DE LA TAPICERÍA

FICHA DE OBSERVACION			
# DE FICHA			8
FECHA: 17 DE MARZO DEL 2016			
TIPO DE PROCESO:		HORA DE INGRESO	9:15 AM
PRODUCCION LAVADO DE LA TAPICERIA		HORA FINAL	10:30 AM
OBSERVACION:			
Es un proceso que implica desperdicio de tiempo en preguntar el tipo de trabajo y la elaboracion del material a ser utilizado			
#PASOS	PASO	DESCRIPCION	TIEMPO
1	Recepcion del vehiculo	En busca de ser atendido para dejar el vehiculo	3
2	Consulta del empleado del trabajo	se pregunta el trabajo a realizar	5
3	Colocacion del vehiculo en la fosa	coloca el cliente o el empleado	3
4	Preparacion del material	En un balde se coloca detergente agua entre otros	5
5	Mezcla del material	se mezcla el material y se remueve	5
6	Sacar los asientos	se sacan para proceder al lavado de la tapiceria	5
7	Aspirado del interior	Se jabona con el material ya preparado	5
8	jabonado de la tapiceria	Se enjuaga con la manguera	10
9	enjuagado de la tapiceria	con la pistola de aire a presion	7
10	secado de la tapiceria	se seca con la pistola de aire a presion	7
11	Armado de los asientos	se da brillo al tablero	10
12	Abrillantado del tablero	se procede a armar correctamente el cielo	5
13	Entrega la llave a recepcion		3
14	Entrega del vehiculo y factura	se factura al cliente por el trabajo realizado	2
TOTAL DEL TIEMPO EN MINUTOS			75

Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 105

MAPEO DE PROCESOS FORMATRADICIONAL DE PROCESO DE PRODUCCION DE LAVADO DE TAPICERIA



Elaborado por: Priscila Trelles

Tabla 91

FORMA TRADICIONAL DE PROCESO DE PRODUCCION DE OLAVADO DE TAPICERIA

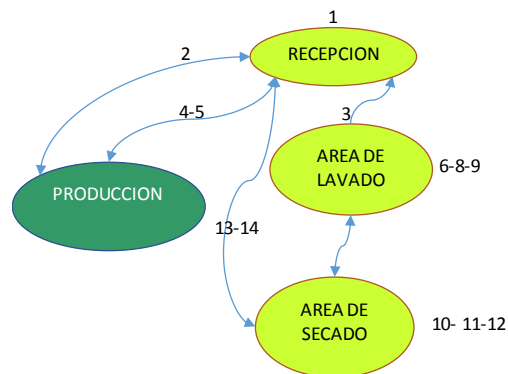
RESUMEN			
PASOS	SIMBOLOGIA	MIN	# DE PASOS
OPERACIÓN	○	34	9
TRANSPORTE	➔	3	1
DEMORA	◻	10	2
INSPECCION	▽	0	0
ALMACENAJE	◻	0	0
RETRABAJO	Ⓜ	0	0
OPERACIÓN+DEMORA	◻	8	2
OPERACIÓN+TRANSPORTE	➔	0	0
OPERACIÓN+INSPECCION	◻	0	0
DECISIÓN	◊	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>75</b>	<b>14</b>

Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** Este producto no es muy común pedirlo como solamente el lavado de la tapicería sino es un complemento con otros productos.

Gráfica 106

FORMATRADICIONAL DE PROCESO DE PRODUCCION DE LAVADO DE TAPICERIA



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** La producción de este proceso como podemos observar tiene similitud con las otras.

Forma Tradicional Grafitado: Este producto es el complemento de otro, siempre se lo realiza cuando ha existido una lavada completa sea a vapor o presión, no se utiliza grafito en vehículos sucios.

FICHA 9

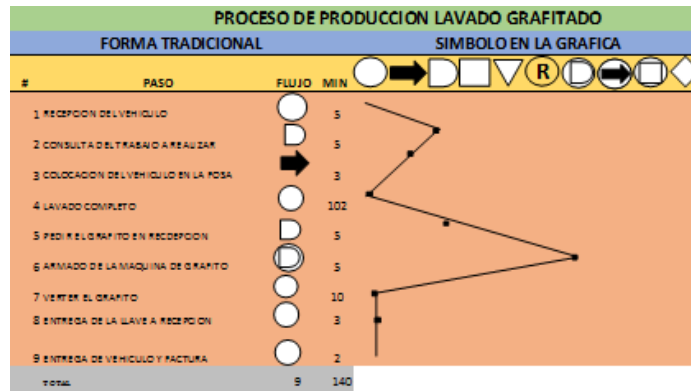
FORMA TRADICIONAL DE GRAFITADO

FICHA DE OBSERVACION			
# DE FICHA			9
FECHA: 17 DE MARZO DEL 2016			
TIPO DE PROCESO:		HORA DE INGRESO	10:40 AM
PRODUCCION GRAFITADO		HORA FINAL	1:00 PM
OBSERVACION:			
Es un proceso que implica desperdicio de tiempo en preguntar el tipo de trabajo y la elaboracion del material a ser utilizado			
#PASOS	PASO	DESCRIPCION	TIEMPO
1	Recepcion del vehiculo	En busca de ser atendido para dejar el vehiculo	5
2	Consulta del empleado del trabajo	se pregunta el trabajo a realizar	5
3	Colocacion del vehiculo en la fosa	coloca el cliente o el empleado	3
4	Lavado completo	Se realiza el proceso de lavado completo	102
5	Pedir a recepcion el grafito	como un tarro de crema con agradable aroma	5
6	Armado de la maquina de grafitado	explulsadora del grafito a presion	5
7	verter el grafito	se coloca en la parte de las llantas y motor	10
8	Entrega la llave a recepcion		3
9	Entrega del vehiculo y factura	se factura al cliente por el trabajo realizado	2
TOTAL DEL TIEMPO EN MINUTOS			140

Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 107











MAPEO DE PROCESOS FORMA TRADICIONAL DE PROCESO DE PRODUCCION DE GRAFITADO



Elaborado por: Priscila Trelles

Tabla 92

## FORMA TRADICIONAL PROCESO DE PRODUCCION DE GRAFITADO

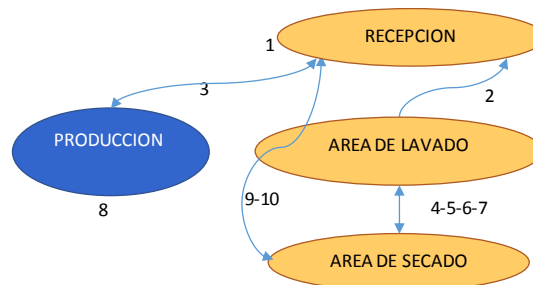
RESUMEN			
PASOS	SIMBOLOGIA	# DE	
		MIN	PASOS
OPERACIÓN		122	5
TRANSPORTE		3	1
DEMORA		10	2
INSPECCION		0	0
ALMACENAJE		0	0
RETRABAJO		0	0
OPERACIÓN-DEMORA		5	1
OPERACIÓN-TRANSPORTE		0	0
OPERACIÓN-INSPECCION		0	0
DECISION		0	0
<b>TOTAL</b>		<b>140</b>	<b>9</b>

Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** En si el proceso de verter el grafito tiene un tiempo estimado de 10 minutos, pero como no es solicitado siempre que existe un lavado completo más se lo podría considerar como venta del producto salvo que no se lleva el producto esta la razón por la que se debe considerar desde el lavado completo.

Gráfica 108

## FORMA TRADICIONAL PROCESO DE PRODUCCION GRAFITADO



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** Como se puede observar ya está incluido en un solo punto el lavado completo para no volver a presentar todos los pasos uno a uno.

Forma Tradicional Simonizado:

FICHA 10

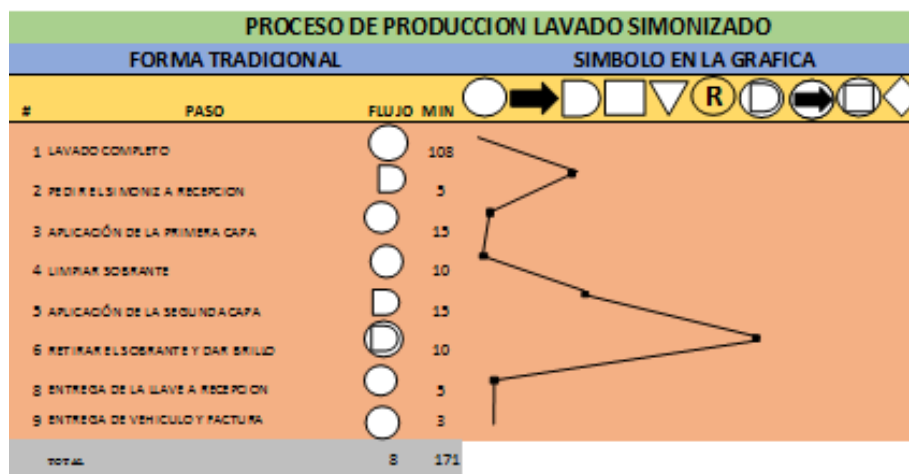
FORMA TRADICIONAL DE SIMONIZADO

FICHA DE OBSERVACION			
# DE FICHA			10
FECHA: 17 DE MARZO DEL 2016			
TIPO DE PROCESO:		HORA DE INGRESO	3:40 PM
PRODUCCION SIMONIZADO		HORA FINAL	5:51 PM
OBSERVACION:			
Es un proceso que implica desperdicio de tiempo en preguntar el tipo de trabajo y la elaboracion del material a ser utilizado			
#PASOS	PASO	DESCRIPCION	TIEMPO
1	Lavado completo	Se coloca el tiempo desde la recepcion	108
2	pedir el simoniz en recepcion	crema de color para el vehiculo	5
3	aplicación en el exterior del vehiculo	se coloca como una crema en el cuerpo del vehicu	15
4	limpiar el simoniz	se retira la primera capa de simoniz	10
5	Aplicación de la segunda capa	se coloca y abrillanta con la franela el simoniz	15
6	retirar el sobrante del simoniz	se retira el sobrante del simoniz	10
7	Entrega la llave a recepcion		5
8	Entrega del vehiculo y factura	se factura al cliente por el trabajo realizado	3
TOTAL DEL TIEMPO EN MINUTOS			171

Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 109

MAPEO FORMA TRADICIONAL PROCESO DE PRODUCCION SIMONIZADO



Elaborado por: Priscila Trelles



Tabla 93

## FORMA TRADICIONAL DE PROCESO DE PRODUCCION SIMONIZADO

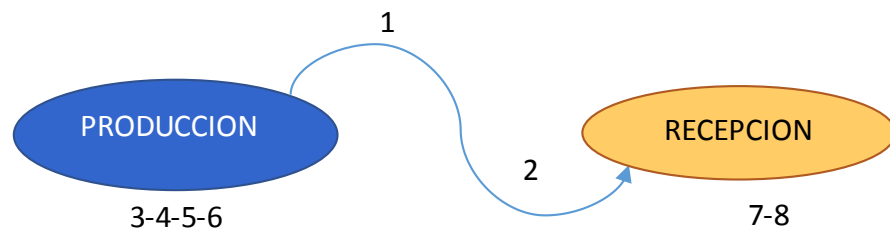
RESUMEN			
PASOS	SIMBOLOGIA	MIN	# DE PASOS
OPERACIÓN	○	541	3
TRANSPORTE	➔	0	0
DEMORA	◐	20	2
INSPECCION	◻	0	0
ALMACENAJE	◿	0	0
RETRASO	Ⓡ	0	0
OPERACIÓN-DEMORA	◐◻	10	1
OPERACIÓN-TRANSPORTE	➔◻	0	0
OPERACIÓN-INSPECCION	◻◻	0	0
ORDENACIÓN	◊	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>571</b>	<b>6</b>

Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** Al igual que el proceso de Grafitado, el simoniz es una crema que le da brillo al vehículo a más de mejorar el color pues la crema es de diferentes colores, el cual se coloca después de un lavado completo.

Gráfica 110

## FORMA TRADICIONAL DE PRODUCCION SIMONIZADO



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** El proceso en si como se demuestra en el grafico es una relación continua con recepción.

Forma Tradicional Cambio de aceite y filtro.

FICHA 11

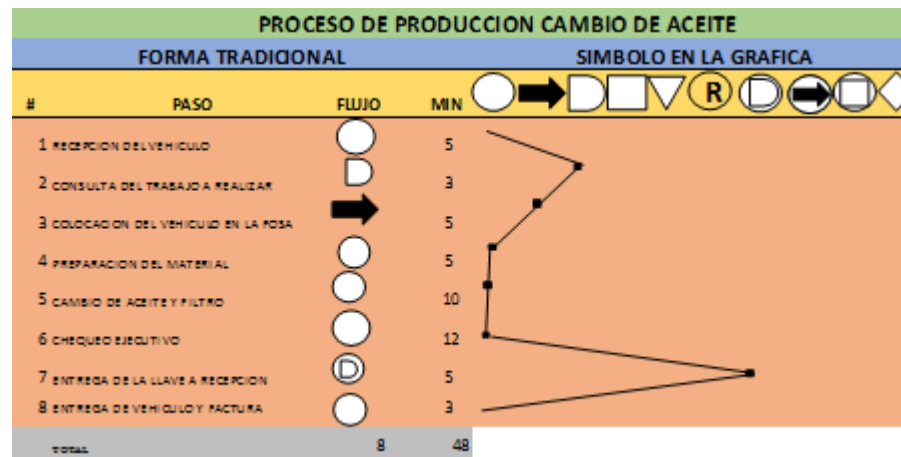
FORMA TRADICIONAL CAMBIO DE ACEITE Y FILTRO

FICHA DE OBSERVACION			
# DE FICHA			11
FECHA: 18 DE MARZO DEL 2016			
TIPO DE PROCESO:		HORA DE INGRESO	8:00 AM
PRODUCCION CAMBIO DE ACEITE Y FILTRO		HORA FINAL	8:48 AM
OBSERVACION:			
Es un proceso que implica desperdicio de tiempo en preguntar el tipo de trabajo y la elaboracion del material a ser utilizado			
#PASOS	PASO	DESCRIPCION	TIEMPO
1	Recepcion del vehiculo		5
2	Consultadel trabajo a realizar		3
3	Colocacion en la fosa	se coloca en la fosa para realizar el trabajo	5
4	Preparacion del material	se pierde el material en recepcion	5
5	Cambio del aceite y filtro	se cambia de aceite y filtro	10
6	Chequeo ejecutivo	chequeo de agua entre otros	12
7	Entrega la llave a recepcion		5
8	Entrega del vehiculo y factura	se factura al cliente por el trabajo realizado	3
TOTAL DEL TIEMPO EN MINUTOS			48

Elaborado por: Priscila Trelles

Gráfica 111

MAPEO DE PROCESOS FORMA TRADICIONA CAMBIO DE ACEITE Y FILTRO



Elaborado por: Priscila Trelles

Tabla 94

*FOMAA TRADICIONA PROCESO DE PRODUCCION CAMBIO DE ACEITE Y FILTRO*

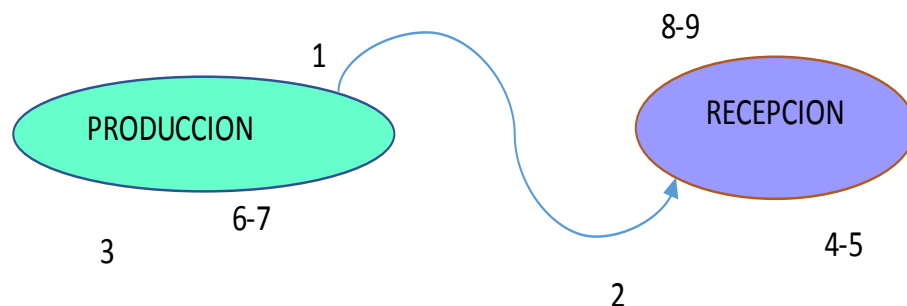
RESUMEN			
PASOS	SIMBOLOGIA	MIN	# DE PASOS
OPERACIÓN	○	35	5
TRANSPORTE	➔	5	1
DEMORA	◐	3	1
INSPECCIÓN	◻	0	0
ALMACENAJE	▽	0	0
RETRABAJO	Ⓡ	0	0
OPERACIÓN-DEMORA	◐	5	1
OPERACIÓN-TRANSPORTE	➔	0	0
OPERACIÓN-INSPECCIÓN	◻	0	0
DECISIÓN	◊	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>48</b>	<b>8</b>

Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** El proceso en producción del cambio de aceite no es un proceso muy complicado pero también se determina un tiempo.

Gráfica 112

*FORMA TRADICIONAL PROCESO DE PRODUCCION DE CAMBIO DE ACEITE Y FILTRO*



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** Al ser un proceso corto incide pocos movimientos.

**Forma Tradicional Lavado de moto a presión o vapor:**

*FICHA 12*

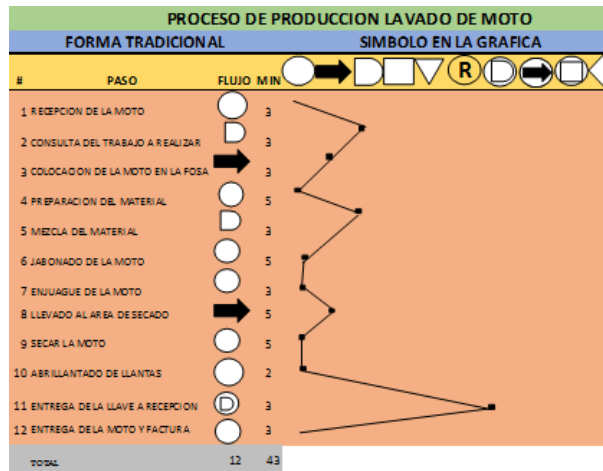
*FORMA TRADICIONAL DE LAVADO DE MOTO*

FICHA DE OBSERVACION			
# DE FICHA			12
FECHA: 18 DE MARZO DEL 2016			
TIPO DE PROCESO:		HORA DE INGRESO	9:00 AM
PRODUCCION LAVADO DE MOTO		HORA FINAL	9:43 AM
OBSERVACION:			
Es un proceso que implica desperdicio de tiempo en preguntar el tipo de trabajo y la elaboracion del material a ser utilizado			
#PASOS	PASO	DESCRIPCION	TIEMPO
1	Recepcion de la moto		3
2	Consultadel trabajo a realizar	para ver que tipo de trabajo se va a realizar	3
3	Colocacion en la fosa	el area de lavado	3
4	Preparacion del material	se prepara el material a utilizar	5
5	mezcla del material	se mezcla el agua con el detergente entre otros	3
6	se jabona la moto		5
7	Se enjuaga la moto	con la manguera a presion se saca el jabon	3
8	llevar al area de secado		5
9	secar la moto	No es necesario ni siquiera cambiarle de lugar	5
10	dar brillo a las llantas	se retira el sobrante del simoniz	2
11	Entrega la llave a recepcion		3
12	Entrega de la moto y factura	se factura al cliente por el trabajo realizado	3
TOTAL DEL TIEMPO EN MINUTOS			43

Elaborado por: Priscila Trelles

*Gráfica 113*

*FORMA TRADICIONA PROCESO DE PRODUCCION DE LAVADO DE MOTO*



Elaborado por: Priscila Trelles

Tabla 95

## FORMA TRADICIONAL PROCESO DE PRODUCCION DE LAVADO DE MOTO

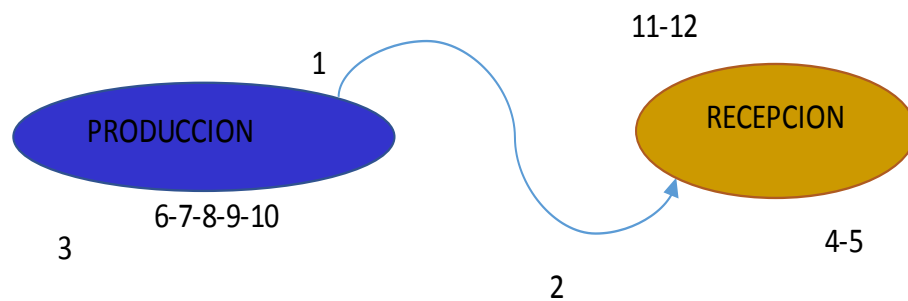
RESUMEN			
PASOS	SIMBOLOGIA	# MIN	# DE PASOS
OPERACIÓN	○	26	7
TRANSPORTE	→	8	2
DEMODA	◐	6	2
INSPECCION	□	0	0
ALMACENAJE	▽	0	0
RETRABAJO	Ⓡ	0	0
OPERACIÓN-DEMODA	◐	3	1
OPERACIÓN-TRANSPORTE	→	0	0
OPERACIÓN-INSPECCION	□	0	0
DECISIÓN	◇	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>43</b>	<b>12</b>

Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** En realidad el lavado de una moto es el proceso más rápido y el menos complicado.

Gráfica 114

## FORMA TRADICIONAL PROCESO DE PRODUCCION DE LAVADO DE MOTO



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** Siendo este un proceso sencillo que no requiere de metodología complicada.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE FACTURACIÓN ACTUAL:

**PROCESO DE FACTURACION ACTUAL:**

*FICHA 13*

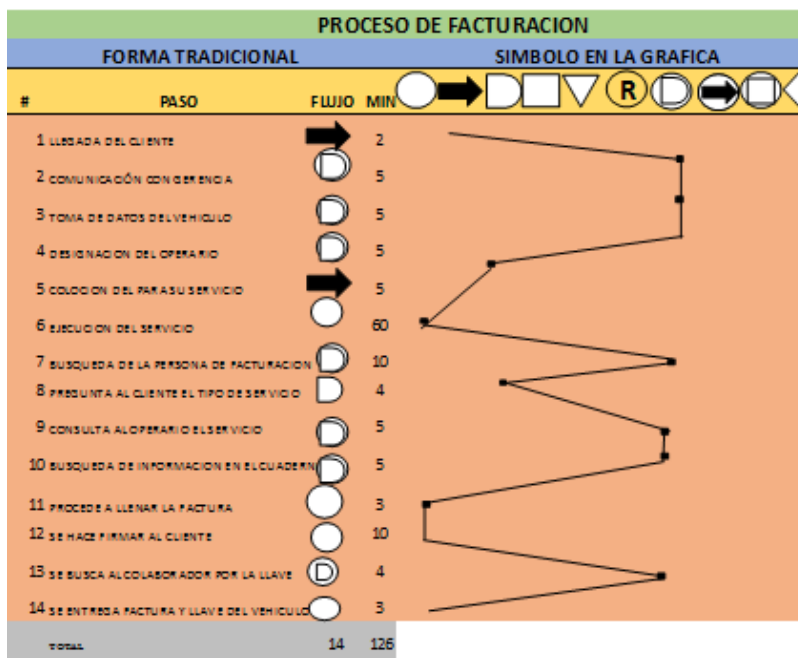
*FORMA TRADICIONAL DE FACTURACION*

FICHA DE OBSERVACION			
# DE FICHA			13
FECHA: 18 DE MARZO DEL 2016			
TIPO DE PROCESO:		HORA DE INGRESO	10:00 AM
FACTURACION		HORA FINAL	12:06 PM
OBSERVACION:			
Es un proceso que implica desperdicio de tiempo en la falta de organización en la comunicación al igual un registro de facturacion no existente			
#PASOS	PASO	DESCRIPCION	TIEMPO
1	llegada del cliente	muchas veces el dueño no se baja del vehiculo	2
2	comunicación con gerencia	se le comunica a la propietaria que salga atender	5
3	toma datos del vehiculo y tipo de lavado	en un cuaderno se apunta color y marca	5
4	Designacion de Operario	se busca al que le toca pues siguen un "orden"	5
5	colocacion del vehiculo para su servicio	Se coloca en la fosa de lavado	5
6	ejecucion del servicio	se realiza el servicio	60
7	busqueda de la persona de facturacion	muchas de las veces no esta en el escritorio	10
8	preguntar al cliente el servicio	se pregunta antes de hacer la factura	4
9	consulta con operario el tipo de servicio	a veces piden algun producto extra	5
10	busqueda de la informacion en el cuaderno	ya estaba apuntado en el cuaderno el tipo de servicio	5
11	Llenado de la factura manualmente	se realiza la factura	10
12	firmar al cliente la factura	hasta que se llene la factura el cliente va a revisar	3
13	se busca al colaborador por la llave	cuando el cliente ha llegado justo o incluso antes	4
14	Entrega del la factura y llave al cliente		3
TOTAL DEL TIEMPO EN MINUTOS			126

**Elaborado por: Priscila Trelles**

Gráfica 115

FOMA TRADICIONAL PROCESO DE FACTURACION



Elaborado por: Priscila Trelles

Tabla 96

FOMA TRADICIONAL PROCESO DE FACTURACION

RESUMEN		
PASOS	SIMBOLOGIA	# DE PASO
OPERACION	●	76 4
TRANSPORTE	➔	7 2
DEMORA	◐	4 1
INSPECCION	◑	0 0
ALMACENAJE	▼	0 0
RETRASAJE	Ⓡ	0 0
OPERACION-DEMORA	◐➔	39 7
OPERACION-TRANSPORTE	➔➔	0 0
OPERACION-INSPECCION	◑➔	0 0
DECISION	◊	0 0
<b>TOTAL</b>		<b>126 14</b>

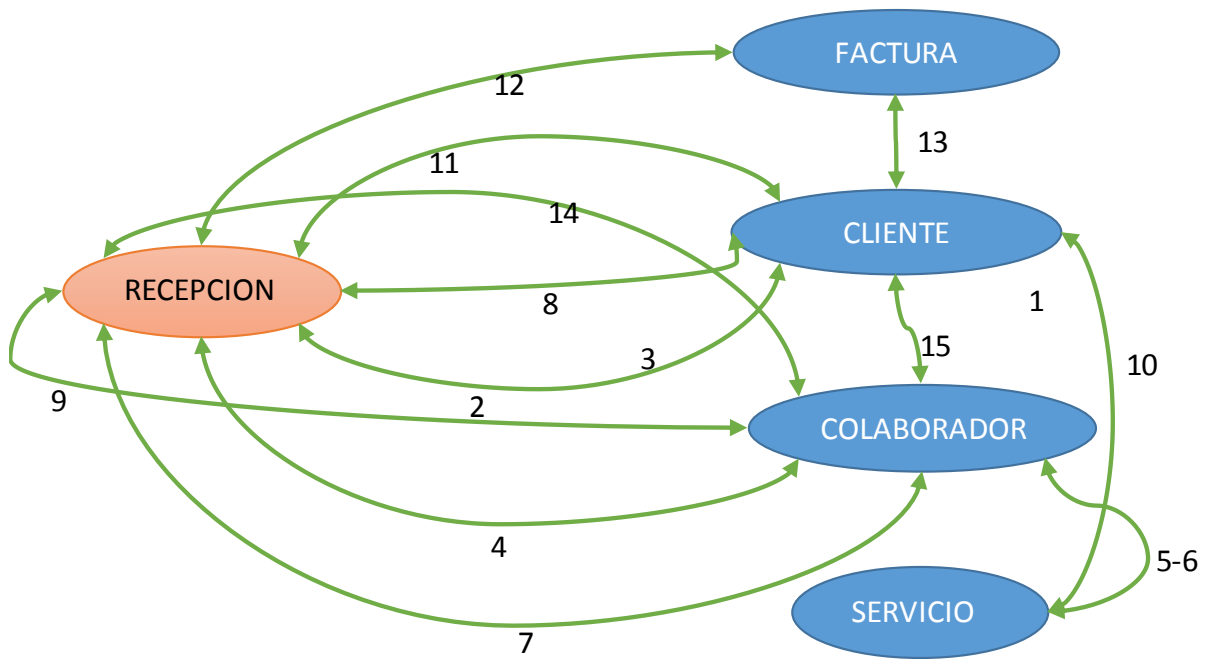
Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** El proceso de facturación es fundamental, es en donde se ven involucrados: la atención al cliente y sobre todo el tema económico, se puede

realizar la facturación al iniciar la negociación, en este caso el proceso de facturación se lo realiza al finalizar la producción.

Gráfica 116

FORMA TRADICIONAL DEL PROCESO DE FACTURACION



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** Descifrar el orden que tiene un único proceso se vuelve complicado cuando toma tiempos que son innecesarios, cuando se puede evitar todo esto.

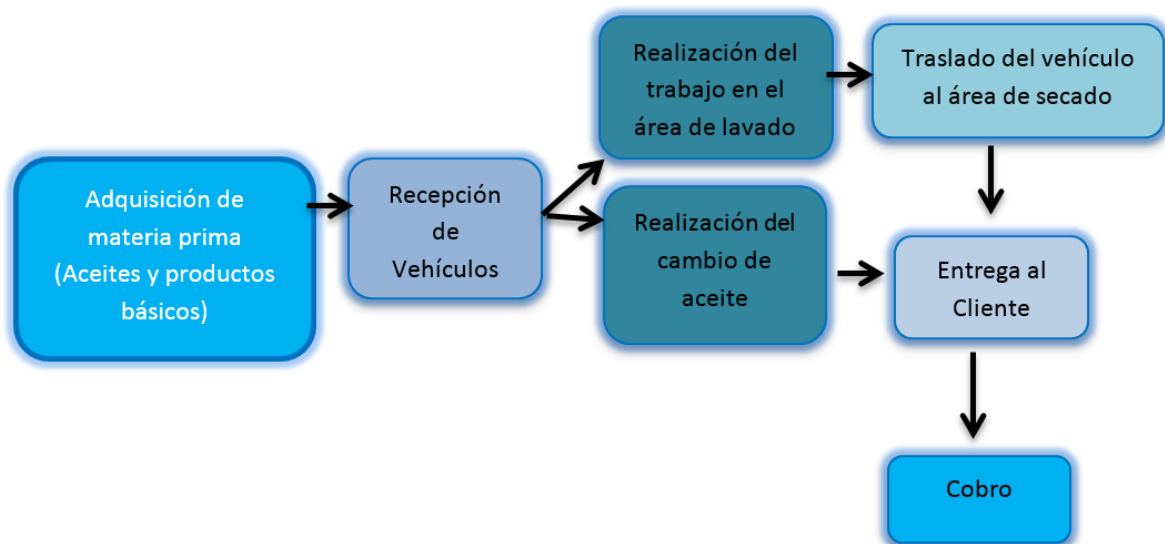


## g. DISCUSIÓN

PROCESO DE OPERACIÓN DE LA EMPRESA LAVADORA-LUBRICADORA CHAQUIÑAN.

*Gráfica 117*

*PROCISO DE OPERACION DE LA LAVADORA-LUBRICADORA CHAQUIÑAN*



Elaborado por: Priscila Trelles

### ESTRUCTURA DEL MERCADO LAVADO-LUBRICADO DE VEHICULOS

La estructura del mercado del Lavado-lubricado de vehículos está conformada de la siguiente manera:

Gráfica 118

## ESTRUCTURA DE MERCADO DE LAVADO Y LUBRICADO DE VEHICULOS



Elaborado por: Priscila Trelles

Los Clientes potenciales que tiene la empresa, están los de servicio público que cuentan con varias unidades de vehículos en la ciudad de Cuenca que se han hecho por contratos como Los vehículos de la Cruz Roja, Departamento de la Fiscalía, Los bomberos (en esta empresa se lavan las ambulancias y vehículos medianos y pequeños no se lavan los vehículos pesados por disposición municipal), los Clientes privados, están los negociantes de vehículos, taxistas y personas particulares.

Los Clientes regulares de la empresa son aquellos que tienen ya un contrato establecido como los de la Fiscalía, Cruz Roja, Bomberos, los negociantes de carros, no están determinados a días específicos de servicio, pero hacen uso de las instalaciones semanalmente.

## ESTRUCTURA ACTUAL DE LA LAVADORA-LUBRICADORA “CHAQUIÑAN”.

La LAVADORA-LUBRICADORA “CHAQUIÑAN” se encuentra estructurada y distribuida de la siguiente manera con su respectivo personal.

*Tabla 97*

### *ESTRUCTURA DE LA LAVADORA-LUBRICADORA CHAQUIÑAN*

NUMERO	NOMBRE	CARGO	
1	CLAUDIO ROLENDIO TRELLES SARMIENTO	PROPIETARIO	
2	MARTHA ESPERANZA SARMIENTO COBOS	GERENTE	FINANCIERO
3	JENNY ESTRELLA TRELLES SARMIENTO	AUXILIAR CONTABLE	
4	CHIARA GABRIELA TRELLES SARMIENTO	CAJERA	
5	CAMPOVERDE ALVARADO FAUSTO FABIAN	LAVADOR	
6	FREDDY SANTIAGO HUAILLAS GUANUQUIZA	LAVADOR	
7	MALANGA MENDEZ CIRO MANUEL	LAVADOR	PRODUCCION
8	TENECOTA TENECOTA JOSE MANUEL	LAVADOR	
9	CLAUDIO ROLANDO TRELLES SARMIENTO	SECADOR	
10	ANA MARIA ALVAREZ RODAS	SECADORA	
11	RAMON ARIOSTO ANDRADE LOOR	SECADOR	

**Elaborado por: Priscila Trelles**

## CONFORMACIÓN DEL EQUIPO DE REINGENIERÍA Y SUS FUNCIONES

El equipo de trabajo que se sugiere con el objetivo primordial de mejorar la situación de la empresa, se determinó la conformación del equipo de trabajo brindando responsabilidades puntuales a cada uno de los empleados y también

de los propietarios conformando armonía entre todos para llevar un trabajo más ameno, la siguiente propuesta tiene respaldo de un manual de funciones y una Acta de compromiso que se pone a disposición de todos los que conforman la empresa.

En la LAVADORA-LUBRICADORA “CHAQUIÑAN” el equipo de trabajo está conformado por el Propietario de la empresa, el Gerente de la empresa, 1 Auxiliar Contable, 1 Cajera, 4 personas encargadas del lavado y 3 personas encargadas del secado.

Se presenta la siguiente propuesta:

Propietario: Es la persona, aparte de ser el dueño de su negocio y vigilar la prosperidad del mismo, se encargara de verificar el estado en el que se encuentran los empleados y verificar el trabajo que efectúan, por voluntad propia y por el trabajo que se ha venido efectuando, el propietario se encargara de verificar el correcto funcionamiento de las máquinas y de darles su debido mantenimiento y capacitara a los empleados cada que sea necesario para el correcto uso de las maquinas ejemplo: cuando llegue un nuevo empleado, se realice algún cambio en la maquinaria y cuando él lo sienta necesario.

Nota: para ello se diseña también un manual del correcto uso de las máquinas y las funciones más relevantes serán colocadas a vista de los empleados cerca de las mismas como precaución de su uso.

Gerente: es la persona encargada de vigilar el bien estar de la empresa, de realizar los negocios de compra y venta, cobros a clientes y la atención directa de los mismos y el pago a proveedores, como lo ha venido realizando, también en la toma de mando para con los empleados, antes deben ponerse de acuerdo puesto que al ser pareja y llevar el negocio para cualquier cambio deben llegar a un consenso ambas partes, así se evitara inconvenientes y malos entendidos.

Auxiliar Contable: la persona encargada de efectuar roles de pago, manejo de la parte del Ministerio de Relaciones laborales, llevar el registro de compras y ventas, llevar el inventario de los productos y materiales que tiene la empresa.

Cajera: las funciones de la persona encargada de caja se limitan en la realización de las facturas de ventas.

Lavadores y Secadores: se encargan de la recepción de los vehículos al área de lavado y de brindar el servicio, llevándolo con orden de ingreso de vehículos para no haber inconvenientes según un ticket desde la administración, se delegara la responsabilidad de un jefe de planta para supervisar y organizar al personal de acuerdo a su experiencia el cual tendrá la responsabilidad de capacitar al nuevo personal, suministrar el material a cada uno de los empleados proporcionado para cada usuario, también se delegará a una persona rotativamente de manera semanal para racionar el material y la preparación del mismo, brindar ayuda al personal administrativo en

organización del inventario tanto de material como de productos, encargándose prácticamente de la bodega de la empresa.

Nota: se sugiere separar los turnos por colores dados a los empleados desde la administración delegándolos a que realicen el trabajo conforme van llegando los vehículos, ejemplo: lavador numero 1 tendrá el color de ticket amarillo siempre.

Objetivos de trabajo:

Realizar un diagnóstico general de la empresa según los resultados obtenidos de acuerdo a la entrevista y encuestas.

Identificar los procesos actuales de la empresa.

Determinar los puntos críticos dentro de los procesos de la empresa.

Elaborar el plan de mejoras de los procesos productivos.

Elaboración de nuevos procesos dentro de la empresa.

Determinar los costos al implantar los nuevos procesos y los cambios dentro de la empresa.

## **DIAGNOSTICO GENERAL DE LA LAVADORA – LUBRICADORA “CHAQUIÑAN”, DE ACUERDO A LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA Y ENCUESTAS.**

Para poder empezar con la reingeniería de la empresa, se efectuó el diagnostica general de la lavadora-lubricadora “CHAQUIÑAN”, comenzando de acuerdo a lo sugerido en la teoría obtenida, realizar el diagnostico de arriba para abajo, ósea desde el Gerente hasta llegar a los Clientes.

De acuerdo a la entrevista realizada al Gerente, como idea general se tiene que la empresa funciona desde 12 años atrás, de los cuales a manos de la Sra. Martha Sarmiento y Rolando Trelles esta tan solo 1 año, tienen experiencia en el campo de la administración pero es empírica ya que ninguno de los dos tiene título superior en Administración de empresas, El Sr Rolando Trelles es chofer profesional y ha llevado ejerciendo esa profesión durante años hasta que compro la lavadora de carros, la empresa se dedica básicamente a brindar servicios de lavado y cambio de aceite sin embargo también existe la venta de productos para los vehículos, es necesario que la empresa se enfoque a realizar su misión y visión para determinar su rumbo a seguir, además la empresa no cuenta con un organigrama el cual debe también ser presentado y pulido hasta estar acorde a la empresa, y de la misma manera no se cuenta con sus respectivos manuales de funciones para cada Empleado o trabajadores, dentro de las contrataciones se tiene aún contratos verbales, los cuales no son legales, lo mejor sería tener todos los contratos legales y registrados; en otro

punto se tiene que tomar en cuenta que las inducciones del personal es punto importante en la empresa, junto con la capacitación constante dentro del trabajo a realizar en la empresa, y para poder aprovechar las capacitaciones se debería de dar un incentivo por la aplicación de los conocimientos y lograr mayor eficiencia en su trabajo, a más de no considerar a los empleados solamente como tales sino como parte fundamental de la empresa y así colaboren con mayor efectividad y ánimos para crecer juntos; la empresa además no se ha incentivado en la aplicación de tiempos estándares para poder mejorar los tiempos de producción y servicio a sus Clientes, puede ser por la razón de no tener la presión del Cliente.

De acuerdo a los resultados de la encuesta a los Empleados de la empresa, se observa que estos si trabajan en los puestos para los que fueron contratados, pero en su mayoría no recibieron inducción a su puesto de trabajo, la información actualizada es necesarias y este departamento en su mayoría no cuenta con esta información actualizada, por parte no existe un departamento de compras, ventas, para el cumplimiento del registro de contabilidad y poder facilitar a la Persona de cobranzas la información necesaria y oportuna para los cobros de valores despachados y el archivo de la información para la empresa, lo cual se sugiere adecuar la oficina y capacitar a la persona encargada para el correcto manejo del mismo, ellos también tiene la percepción de que la empresa necesita de algunas cosas como el correcto uso de las maquinas que son caras al igual que mantenerlas y un manual seria idóneo y ahorraría mucho



a la empresa, hay que mejorar e invertir en tecnología para mejorar los procesos y tiempos.

Los trabajadores son muy organizados sin embargo no hay un nombramiento ni actividades específicamente diseñadas para los empleados por lo cual se está de acuerdo y hay gran colaboración para el diseño de un manual de funciones que servirá no solamente a la empresa sino también a todos los que trabajan ahí en exclusivo a los clientes.

## IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS Y OPERATIVOS EXISTENTES EN ESTE MOMENTO DENTRO DE LA EMPRESA.

Dentro de la identificación de los procesos existentes de acuerdo a lo conseguido en los resultados de la empresa, se puede evidenciar que existen 4 procesos dentro de la empresa que son los siguientes:

El de compras, que está a cargo del Gerente en su totalidad.

El de servicio, las personas encargadas en sus puestos los lavadores y secadores.

El financiero, que están a cargo del proceso contable, facturación, registro de información y cobranzas, la dueña y sus hijas netamente se encarga de la atención y cobro y facturación.

Proceso de mantenimiento del local y maquinaria: revisión y mantenimiento del local y maquinaria que cuenta la empresa está realizada por el propietario de la misma.

Tabla 98

### ENCARGADO DE CADA PROCESO

PROCESO	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	RESPONSABLE
COMPRAS, VENTAS Y ATENCIÓN AL CLIENTE	Compra de material, productos para brindar el servicio.	Martha Sarmiento
PRODUCCIÓN Y ENTREGA DE VEHÍCULOS	Lavado y secado de vehículos y el despacho de los mismos.	Santiago Huallas, Ciro Malanga, José Tenecota, Claudio Trelles Jr., Ana Alvarez, Ramón Andrade.
FINANCIERO	Facturación, declaraciones, roles, etc.	Jenny Trelles y Gabriela Trelles

**Elaborado por: Priscila Trelles**

## **IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS Y SU CLASIFICACIÓN DE ACUERDO A LA IMPORTANCIA Y SECUENCIA DE PRODUCCIÓN.**

Según el estudio realizado los procesos tienen una clasificación y un orden a respetar dándole su importancia y prioridad al momento de desarrollarse:

Los procesos estratégicos / administrativos: son aquellos que aportan directrices a todos los demás y están destinados a definir y controlar las metas de la organización, sus políticas y estrategias. También de los recursos y procesos financieros y el manejo de los mismos.

Procesos claves y operativos: también conocidos como procesos clave, son los que permiten generar el producto o servicio que se entrega al cliente, por ende, el núcleo del negocio. Denominados dentro de la empresa como los procesos productivos.

Los procesos de soporte o apoyo: ya que brindan soporte a los operativos. En estos procesos los clientes son internos, es el personal de la organización. Recursos humanos y también cuidando el bien estar operativo en cuanto a la maquinaria proporcionando su debido mantenimiento mediante instrucciones correctas.

Los procesos no están establecidos dentro de la empresa con una definición exacta puesto que la manera de manejar la empresa es empírica lo cual no existe un análisis ni proceso a seguir para la toma de decisiones a los cambios que se realizan y las consecuencias que habrá por ello.

Se realiza un análisis de la situación de la empresa y se llega a la conclusión de que falta organización dentro de los procesos de la empresa.

*Tabla 99*  
*TIPOS DE PROCESOS*

DESCRIPCION	CANTIDAD
<b>Procesos Estratégicos</b>	3
<b>Procesos Operativos</b>	10
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

Elaborado por: Priscila Trelles

## IDENTIFICACIÓN DE LOS PUNTOS CRÍTICOS EN LOS PROCESOS ACTUALES

Como un resumen de los puntos críticos que se encontraron ya sea en su estructura, organización, su falta de misión, visión, objetivos y valores como empresa, y en los diferentes procesos actuales de la empresa.

### PROCESO DE COMPRAS DE LA MATERIA PRIMA

En este proceso de compras de la materia prima se identifican los siguientes puntos críticos:

- En este proceso se encarga la Gerente de realizar este proceso el cual tiene un tiempo de realización de 175 minutos, incluye demasiado tiempo pues los proveedores son los que llegan a visitar el local.
- Se encajan 2 procesos en el de compra de materia prima, pues la elaboración de la misma debe de considerarse por separado.

- Si bien en la empresa existe movimiento regular en las ventas, se debe establecer un horario de atención a los proveedores, el cual no perjudique al movimiento de la empresa, ni el tiempo del vendedor pese a que ese el trabajo pero encadena bastante tiempo para la compra.
- El grado de eficiencia de este proceso es de 45%
- Los minutos desperdiciados son de 96 en total

#### PROCESO DE COMPRA DEL PRODUCTO:

Como ya se expresó de manera anterior la empresa no solo brinda el servicio de lavado, también existe la venta de productos adicionales para el vehículo; al igual que en la adquisición de la materia prima a este proceso los distribuidores visitan la empresa.

- El tiempo que se requiere para la compra del producto es de 90 minutos.
- Este proceso es único y no va encadenando a otros.
- Necesita un tiempo de espera menor.
- La eficiencia de este proceso es de 33%
- Los minutos desperdiciados son de 60 en total

#### PROCESO DE PRODUCCION:

La empresa al brindar varios tipos de servicio y cada cual con tiempos diferentes se procede en analizar cada uno para saber percance común que presenta.

#### LAVADO EXPRESS:

- Para realizar este servicio se ocupan 84 minutos

- Su tiempo de demora es en la recepción del vehículo y se pierde tiempo en la consulta del servicio a realizar.
- La búsqueda del material a utilizar para la realización del trabajo también descuenta el tiempo de ejecución.
- Para considerar que el proceso es efectivo debe estar sobre el 75% a pesar de presentar errores a corregir, este proceso presenta un 70% de eficiencia, lo cual no entra dentro del rango pero se considera ya dentro de un proceso de fácil corrección.
- Un tiempo de desperdicio de 25 minutos aproximadamente.

#### LAVADO EJECUTIVO

- Para realizar este servicio se ocupan 102 minutos
- Al analizar concuerda con el proceso anterior se pierde tiempo en la recepción de vehículo y consulta del trabajo a realizar.
- Conlleva un 81% de eficiencia considerado como viable.
- Mantiene un tiempo de desperdicio de 19 minutos.

#### LAVADO COMPLETO A PRESION O A VAPOR

- Para realizar este servicio se ocupan 124 minutos
- La comunicación de recepción con el trabajador influye en la demora de este proceso
- Tiene un porcentaje del 77% de eficiencia
- Y en tiempo 28 minutos de desperdicio.

#### LAVADO DE ASIENTOS

- Para realizar este servicio se ocupan 898 minutos
- En este proceso se cuenta con los minutos de secado de los asientos lo cual es desperdicio para la empresa pues esos minutos no deberían ser considerados no son minutos útiles en el proceso.
- Los minutos desperdiciados dentro de este proceso son de 757
- El porcentaje de eficiencia es del 16%, lo cual al analizar este problema se requiere tomar en consideración una propuesta emergente.

#### LAVADO DE CIELO Y TAPICERIA:

- Para realizar este servicio se ocupan 61 minutos.
- Los minutos de desperdicio son 8.
- El porcentaje de eficiencia es de 87%

#### LAVADO DE TODA LA TAPICERIA

- Para realizar este servicio se ocupan 75 minutos
- Los minutos de desperdicio son de 20 minutos
- El porcentaje de eficiencia en este proceso es de 73% el cual no se lo puede considerar como crítico pero tampoco ingresa como ideal.

#### GRAFITADO:

- Para realizar este servicio se ocupan 140 minutos.
- Los minutos de desperdicio son de 40 minutos

- El porcentaje de eficiencia en este proceso es de 71% para llegar a ser eficiente hay que realizar ciertos cambios.

#### SIMONIZADO:

- El tiempo de demora en este servicio es de 171 minutos
- El porcentaje de eficiencia es de 82%
- Existiendo un tiempo de desperdicio de 31 minutos.

#### CAMBIO DE ACEITE Y FILTRO:

- El tiempo de demora en este servicio es de 48 minutos
- El porcentaje de eficiencia es de 79%
- Tiempo de desperdicio en este proceso es de 10 minutos.

#### LAVADO DE MOTO A PRESION O VAPOR

- El tiempo de demora en este servicio es de 43 minutos
- El porcentaje de eficiencia es de 72%
- El tiempo de desperdicio en este proceso es de 12 minutos.

CONCLUSION: Al revisar los cuadros de proporción de los tiempos todo el proceso de producción pierde tiempo en la recepción del vehículo y consulta en el quehacer del material y la proporción del mismo.

Sacando una media en producción de un 70.6% de eficiencia el cual está más cerca del 100% sin embargo necesita mejoras.



## PROCESO DE FACTURACION

- No siempre está la persona encargada del cobro del servicio en el puesto.
- Falta de conocimiento en el servicio entregado
- No es funcional este puesto ya que al ser una empresa familiar, las hijas de los dueños se benefician al estar dentro de la empresa no por voluntad propia más bien se vuelve una obligación y no se delegan funciones propicias, lo que no favorece a la empresa a pesar de que los propietarios tengan la mentalidad de lo que debe hacer cada uno de sus empleados hasta hijos que colaboran pero no se les establece horario a los hijos, ni sueldo.

En este punto no existe una organización debida lo cual trae problemas personales a la empresa.

- El proceso de facturación no es complicado, no hay orden contable dentro de un computador.
- Según la investigación realizada el tiempo para facturación es de 126
- El tiempo de desperdicio es de 116
- Y el grado de eficiencia es de un 8% apenas el cual debe tomar precauciones inmediatas.
- No cuenta con un registro adecuado el ingreso de efectivo.

## PROPUESTA PARA LA EMPRESA

### NUEVA ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

La lavadora- lubricadora “Chaquiñán” necesita una reestructuración con el personal debido a que se debe realizar nombramientos de los cargos como:

1. Gerente-Administradora: Martha Sarmiento
2. Asistente Administrativa: Jenny Trelles
3. Facturación: Gabriela Trelles
4. Contabilidad: Jenny Trelles
5. Jefe de personal: Fabián Campoverde
6. Encargado de bodega: Santiago Huallas
7. Lavado de vehículos: Ciro Malanga-José Tenecota- Santiago Huallas
8. Secado de vehículos: Ana Rodas- Claudio Trelles Hijo- Ramón Andrade
9. Mantenimiento de las maquinas: Claudio Trelles Padre.

Con el mismo personal con él cuenta la empresa se puede hacer la reestructuración sin embargo serán responsabilidades que deben tener las personas que trabajan en la lavadora.

## IMPLEMENTACION DE MISION, VISION, OBJETIVOS, VALORES Y POLITICAS DE LA EMPRESA

### MISION:

Brindar un servicio de excelencia en el lavado de vehículos de la ciudad de Cuenca, porque sabemos que la limpieza de su vehículo refleja su imagen.

### VISION:

Ser considerada la empresa con mejor tecnología y calidad humana para brindar un servicio garantizado ofreciendo un servicio con los mejores productos a nivel local.

### OBJETIVOS:

- Ofrecer productos de buena calidad
- Ofrecer un servicio impecable
- Optimizar los tiempos en recursos humanos y materiales al máximo.
- Eliminar los desperdicios en materia prima ocasionados por un mal control.
- Incrementar un sistema efectivo de reciclaje.
- Capacitar al personal de todas las áreas para un trabajo coordinado.
- Establecer horarios para atención a proveedores adquisición y pagos.
- Mejorar el servicio según las exigencias de los clientes.

### VALORES DENTRO DE LA EMPRESA:

La responsabilidad, honorabilidad, confianza, calidez, ética productiva son valores que caracterizan a la empresa y que la impulsan a seguir adelante.

**Responsabilidad:** La empresa está comprometida con la comunidad y el medio ambiente, al tener una vertiente de agua, la empresa desea mantenerla y mantener la ciudad libre de contaminantes, se utiliza como materia prima productos amigables con el medio ambiente, que no son nocivos para la salud de los colaboradores.

**Honorabilidad:** Las personas que trabajan dentro de la empresa se hacen cargo de cada vehículo que llegue sin inconvenientes pues ninguna de las pertenencias se ha extraviado e inclusive la basura es recogida a parte para revisión del cliente y autorización para desechar o reciclar la misma.

**Confianza:** los clientes confían en el servicio que brinda la lavadora por los productos que se usan y el personal capacitado.

**Calidez:** La gerente de la empresa hace un gran trabajo al hacerse cargo de la atención al cliente, pues la forma seria pero al mismo tiempo amable hace que inclusive el resolver problemas cotidianos no sea una tarea complicada y las personas atendidas tengan un trato cálido.

**Ética Productiva:** Se mantiene un compromiso con la sociedad la cual brinda la confianza en un trabajo bien realizado.

PLAN DE MEJORAS A LOS PROCESOS ACTUALES ATRAVÉS DE LA  
DETERMINACIÓN DE SUS OBJETIVOS ESTRATEGIAS Y METAS

*Tabla 100*

**DESCRIPCION DE PROPUESTA DE PROCESOS**

DESCRIPCION	CANTIDAD
<b>Procesos Estratégicos</b>	4
<b>Procesos Operativos</b>	10
<b>Procesos de Soporte</b>	2
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>

Elaborado por: Priscila Trelles

1. PROCESO DE ADQUISICIONES

Objetivo:

El objetivo de este proceso es hacer ágil la adquisición de materia prima y productos y aprovechar al máximo el stock de la empresa.

Estrategia:

- Buscar proveedores fijos
- Solicitar a los proveedores su visita a partir de las 3 de la tarde de lunes a miércoles tanto para adquisiciones y pagos.
- Revisión del producto frente a los proveedores ante cualquier posible reclamo.
- Tener un control del producto por medio de kardex, así estaremos preparados para cualquier novedad.
- En el caso de la adquisición de la materia prima se creara el proceso de la realización de la misma y la porción de lo que se va a ocupar ejemplo:

se adquiere el detergente se raciona, se adquiere la glicerina se mezcla con otros para el abrillantador de llantas.

Metas:

- Evitar gastos para la empresa: el desperdicio de tiempo en el cumplimiento de los procesos denota un desperdicio tanto en materia prima como en efectivo.

Tomando en cuenta desde un salario básico unificado los gastos de la empresa por proceso se detallan en la siguiente tabla.

*Tabla 101*

**GASTOS DE LA EMPRESA POR PROCESO**

NOMBRE DEL PROCESO	DESPERDICIO EN TIEMPO	DESPERDICIO POR PROCESO \$
COMPRAS DE MATERIA PRIMA	145	3,67
COMPRAS DE PRODUCTO	60	1,52
PRODUCCION DE LAVADO EXPRESS	25	0,63
PRODUCCION DE LAVADO EJECUTIVO	21	0,53
PRODUCCION DE LAVADO COMPLETO	28	0,71
PRODUCCION DE LAVADO DE ASIENTOS	757	19,17
PRODUCCION DE LAVADO DE CIELO	8	0,2
PRODUCCION DE LAVADO DE TAPICERIA	20	0,51
PRODUCCION DE GRAFITADO	40	1,01
PRODUCCION DE SIMONIZADO	31	0,78
PRODUCCION DE CAMBIO DE ACEITE	10	0,25
PRODUCCION DE LAVADO DE MOTO	12	0,3
FACTURACION	116	2,94
<b>TOTAL</b>	<b>1273</b>	<b>32,22</b>

Elaborado por: Priscila Trelles

- Aprovechar de ofertas convenientes para la empresa: Ofertas convenientes a la empresa, como descuentos en productos, publicidad

de los proveedores que convienen tanto a la empresa como al proveedor.

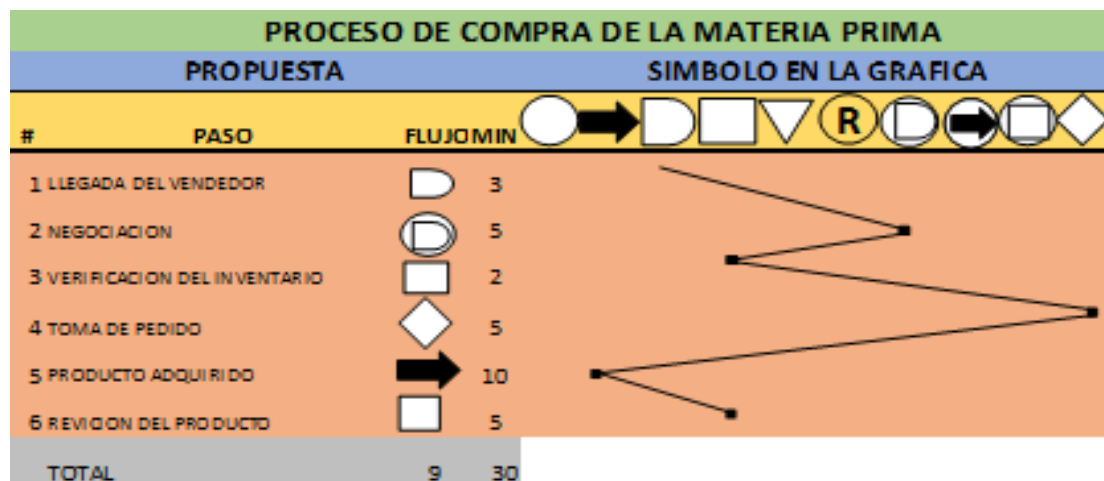
- Tener materia prima y productos de calidad y conocidos en el mercado: Marcas reconocidas que garantizan calidad y seguridad.
- Saber el stock que existe: con ayuda de un sistema operativo siguiendo el inventario instalado.

#### PROPUESTA A PROCESO DE COMPRA DE MATERIA PRIMA:

1. Llegada del vendedor
2. Negociación de precios
3. Verificación en inventario
4. Toma de pedido
5. Producto adquirido
6. Revisión el producto

*Gráfica 119*



#### MAPEO DE PROCESOS PROPUESTA DE PROCESO DE COMPRAS DE MATERIA PRIMA



Elaborado por: Priscila Trelles

Tabla 102

## PROPUESTA DEL PROCESO DE COMPRA DE MATERIA PRIMA

RESUMEN			
PASOS	SIMBOLOGIA	MINUTOS	# DE PASOS
OPERACIÓN		0	0
TRANSPORTE		10	1
DEMORA		3	1
INSPECCION		7	2
ALMACENAJE		0	0
RETRABAJO		0	0
OPERACIÓN-DEMORA		5	1
OPERACIÓN-TRANSPORTE		0	0
OPERACIÓN-INSPECCION		0	0
DECISIÓN		5	1
<b>TOTAL</b>		<b>30</b>	<b>6</b>

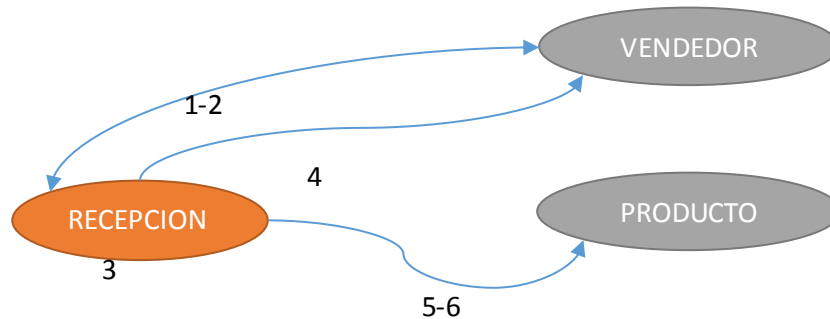
Elaborado por: Priscila Trelles

Interpretación: Antes para la adquisición de la materia prima intervenían 175 puesto que frente al vendedor se realizaba la porción y mezcla de materia prima para verificación de calidad del producto, ahora ya se sabe las cantidades exactas no debe de estar incluido en este proceso la preparación de la materia prima por lo cual se recomienda que debe realizarse en 6 pasos en 30 minutos este tiempo es considerado como un máximo establecido no tendrá tiempos desperdiciados y se maneja con un sistema de kardex y al tener la organización de visita del vendedor de un tiempo prudencial ciertos días el kardex estará actualizado y listo para realizar el pedido.



Gráfica 120

*PROCESO DEL PROCESO DE COMPRA DE MATERIA PRIMA*



**Elaborado por: Priscila Trelles**

Interpretación: La propuesta en el proceso de compra de materia prima queda registrada con un tiempo de 30 minutos prudencialmente eficientes, que no se desperdicia al incluir un inventario dentro del proceso el cual siempre va a estar actualizado, la sugerencia es implementar un sistema de inventario inclusive se lo puede llevar manualmente con un ejemplo clásico de kardex y otro en el sistema de cómputo recomendado con los dos se incrementara la efectividad dentro de la empresa pues no toma mucho tiempo la revisión del mismo. También se debe tomar en consideración que se recomienda una separación en el proceso de compras con la de preparación de la materia prima como se ve a continuación.

Tabla 103

*DESPERDICIO DE TIEMPO EN LA COMPRA DE MATERIA PRIMA*

CONCEPTO	MINUTOS	% EFICIENCIA
TRABAJO REAL	175	17%
DESPERDICIO	145	83%
PROPUESTA	30	100%

**Elaborado por: Priscila Trelles**

El tiempo actual es de 175 minutos la propuesta que se establece es de 30 minutos el desperdicio es de 145 para lo cual se establece la propuesta de realización de la materia prima como se muestra.

Porcentaje de efectividad dentro de este proceso indica que necesita medidas emergentes para ser corregido y separado.

En la adquisición de productos para la venta su proceso es mucho más corto.

### PROPUESTA PARA NUEVO PROCESO DE REALIZACION DE MATERIA

#### PRIMA:

1. Selección de la materia prima.
2. Realización de la materia prima
3. Porción de la materia prima
4. Acomodar porciones.

*Gráfica 121*











### MAPEO DE PROCESOS PROPUESTA DEL PROCESO DE REALIZACION DE LA MATERIA PRIMA

PROCESO DE ELABORACION DE MATERIA PRIMA			
PROPUESTA		SIMBOLO EN LA GRAFICA	
#	PASO	FLUJO MIN	
1	SELECCIÓN DE LA MATERIA PRIMA	10	○ →
2	REALIZACION DE LA MATERIA PRIMA	30	□
3	PORCIONAMIENTO DE LA MATERIA PRIMA	45	▽
4	ALMACENAJE DE PORCIONES	5	◇
TOTAL		4	90

Elaborado por: Priscila Trelles

Tabla 104

## PROPUESTA DEL PROCESO DE REALIZACION DE LA MATERIA PRIMA

RESUMEN			
PASOS	SIMBOLOGIA	MIN	# DE PASO
OPERACIÓN		40	2
TRANSPORTE		0	0
DEMORA		0	0
INSPECCION		0	0
ALMACENAJE		5	1
RETRABAJO		0	0
OPERACIÓN-DEMORA		45	1
OPERACIÓN-TRANSPORTE		0	0
OPERACIÓN-INSPECCION		0	0
DECISIÓN		0	0
<b>TOTAL</b>		<b>90</b>	<b>4</b>

Elaborado por: Priscila Trelles

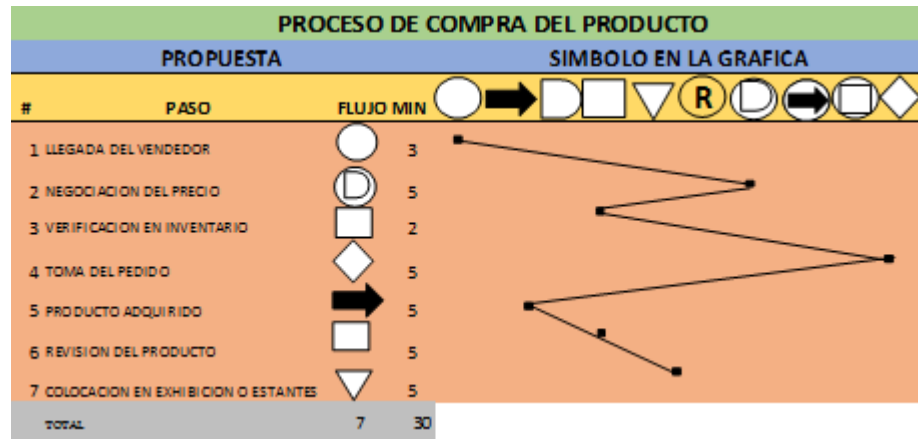
Interpretación: se toma 90 minutos como tiempo máximo para realizar la materia prima pero sobre todo la porción de la misma y registro en el kardex.

## PROPUESTA PROCESO DE COMPRA DE PRODUCTO:

1. Llegada del vendedor
2. Negociación de precios
3. Verificación en inventario
4. Toma de pedido
5. Producto adquirido
6. Revisión del producto
7. Colocación del producto en exhibición.

Gráfica 122

MAPEO DE PROCESOS PROCESO DE COMPRA DE PRODUCTO



Elaborado por: Priscila Trelles

Tabla 105

PROCESO DE COMPRA DE PRODUCTO

RESUMEN			
PASOS	SIMBOLOGIA	MIN	# DE PASO
OPERACIÓN	●	3	1
TRANSPORTE	➔	5	1
DEMORA	◐	0	0
INSPECCION	◻	7	2
ALMACENAJE	▽	5	1
RETRABAJO	Ⓡ	0	0
OPERACIÓN-DEMORA	◐	5	1
OPERACIÓN-TRANSPORTE	➔	0	0
OPERACIÓN-INSPECCION	◻	0	0
DECISIÓN	◊	5	1
<b>TOTAL</b>		<b>30</b>	<b>7</b>

Elaborado por: Priscila Trelles

Interpretación: Al mantener un orden se disminuyen los tiempos establecidos estos pueden ser variables pero no será mayor el aumento en el tiempo siendo el actual de 90 minutos en 7 pasos.

Tabla 106

**DESPERDICIO EN TIEMPO EN LA COMPRA DEL PRODUCTO**

CONCEPTO	MINUTOS	% EFICIENCIA
TRABAJO REAL	90	33%
DESPERDICIO	60	67%
PROPUESTA	30	100%

**Elaborado por: Priscila Trelles**

Al ser mejorado los tiempos podemos observar un gran ahorro de 1 hora exactamente, al igual que en el proceso anterior se recomienda tener un tiempo establecido para las compras y pagos a proveedores sea de producto como de materia prima, este proceso tiene una eficiencia mínima del 33% la cual hay que mejorarla.

Sistema de kardex para el inventario recomendado: De cómputo y de manera manual.

Imagen 4

**KARDEX**

CHAQUIÑAN CAR WASH				
KARDEX				
NOMBRE DEL PRODUCTO			NUMERO	
FECHA	INGRESAN	SALEN	TOTAL	RESPONSABLE
AUTORIZACION				

**Elaborado por: Priscila Trelles**

## PROCESO DE PRODUCCIÓN:

### OBJETIVO:

- Aprovechar al máximo la vertiente e agua con la cuenta el terreno de la empresa.
- Aprovechar la maquinaria que tiene en las instalaciones y el personal con el que cuenta la empresa.
- Minimizar al máximo el desperdicio que tiene la producción.

### ESTRATEGIAS:

- Capacitar al personal de la empresa con el uso de material y maquinaria, de ser necesario refrescar la memoria cada que sea necesario.
- Organizar al personal para la realización del trabajo de manera eficiente.
- Dar responsabilidades al personal para el cumplimiento colectivo de las metas.

### Metas:

- Disminuir tiempos de producción de la empresa.
- Disminuir costos dentro de la empresa.
- Proporcionar al cliente la información necesaria sobre los productos y servicios que se brindan.

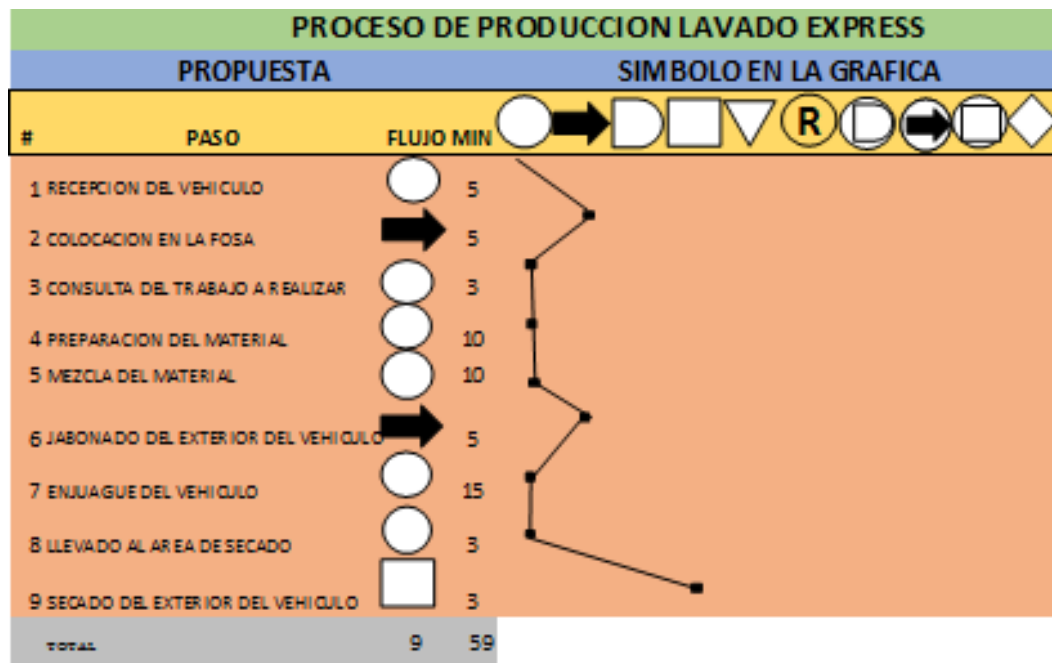
Aquí se propone una forma para la producción eficiente y eficaz de la siguiente manera.

## PROPUESTA DEL PROCESO DE PRODUCCION LAVADO EXPRESS

1. Recepción del vehículo y consulta
2. Colocación en la fosa
3. Preparación del material ya listo
4. Jabonado de latas
5. Enjuague del vehículo
6. Llevado al área de secado
7. Secado de latas
8. Entrega de la llave a recepción
9. Entrega y revisión del vehículo.

Gráfica 123

### MAPEO DE PROCESOS PROPUESTA DE PRODUCCION DE LAVADO EXPRESS



Elaborado por: Priscila Trelles

Tabla 104

## PROPUESTA DE PRODUCCION DE LAVADO EXPRESS

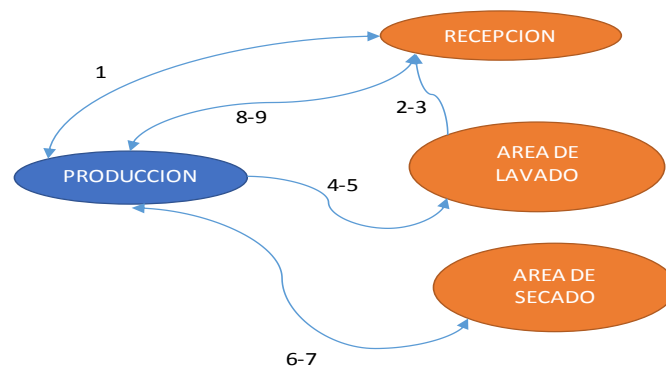
RESUMEN			
PASOS	SIMBOLOGIA	MINUTOS	# DE PASOS
OPERACIÓN	○	46	6
TRANSPORTE	➔	10	2
DEMORA	◐	0	0
INSPECCION	◻	3	1
ALMACENAJE	◿	0	0
RETRABAJO	Ⓜ	0	0
OPERACIÓN-DEMORA	◐	0	0
OPERACIÓN-TRANSPORTE	➔	0	0
OPERACIÓN-INSPECCION	◻	0	0
DECISIÓN	◊	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>59</b>	<b>9</b>

Elaborado por: Priscila Trelles

Interpretación: En este cuadro es fácil darse cuenta que el proceso se concentra básicamente en la operación sin tiempos de demora, al colocar un proceso de la preparación de la materia prima se ahorran tiempos en la producción de la misma.

Gráfica 124

## PROPUESTA DE PRODUCCION DE LAVADO EXPRESS



Elaborado por: Priscila Trelles

Interpretación: Se disminuyen tiempos los cuales realizan beneficios.



Tabla 105

**DESPERDICIO EN TIEMPO DEL LAVADO EXPRESS**

CONCEPTO	MINUTOS	% EFICIENCIA
TRABAJO REAL	84	70%
DESPERDICIO	25	30%
PROPUESTA	59	100%

**Elaborado por: Priscila Trelles**

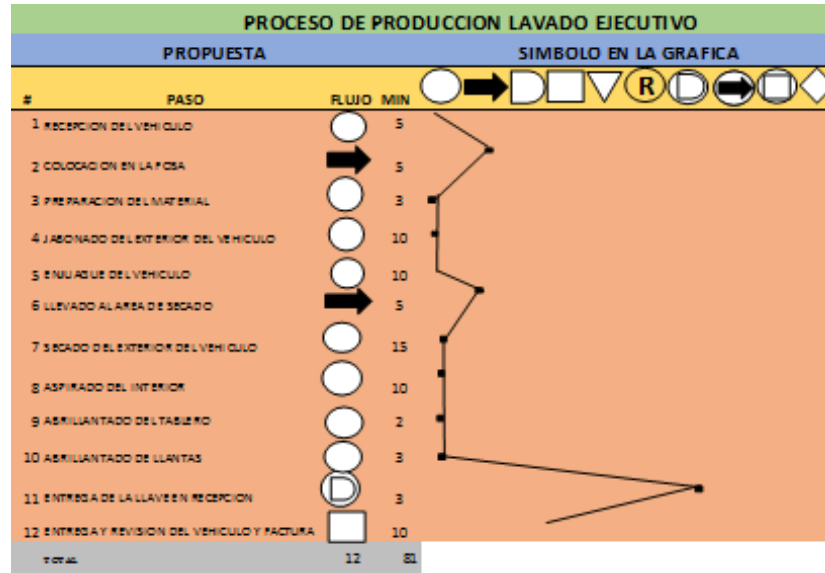
Según los gráficos la conclusión es que existe un desperdicio de 25 minutos en este proceso.

**PROPUESTA AL PROCESO DE PRODUCCION LAVADO EJECUTIVO****Recepción del vehículo y consulta**

1. Colocación en la fosa
2. Preparación del material listo
3. Jabonado del vehículo
4. Enjuague del vehículo
5. Llevado al área de secado
6. Secado de latas
7. Aspirado del interior
8. Abrillantado del tablero
9. Abrillantado de llantas
10. Entrega de la llave a recepción
11. Entrega de la llave y vehículo al cliente.

Gráfica 125

MAPEO DE PROCESOS PROPUESTA DE PRODUCCION DE LAVADO EJECUTIVO



Elaborado por: Priscila Trelles

Tabla 106

PROPUESTA DE PRODUCCION DE LAVADO EJECUTIVO

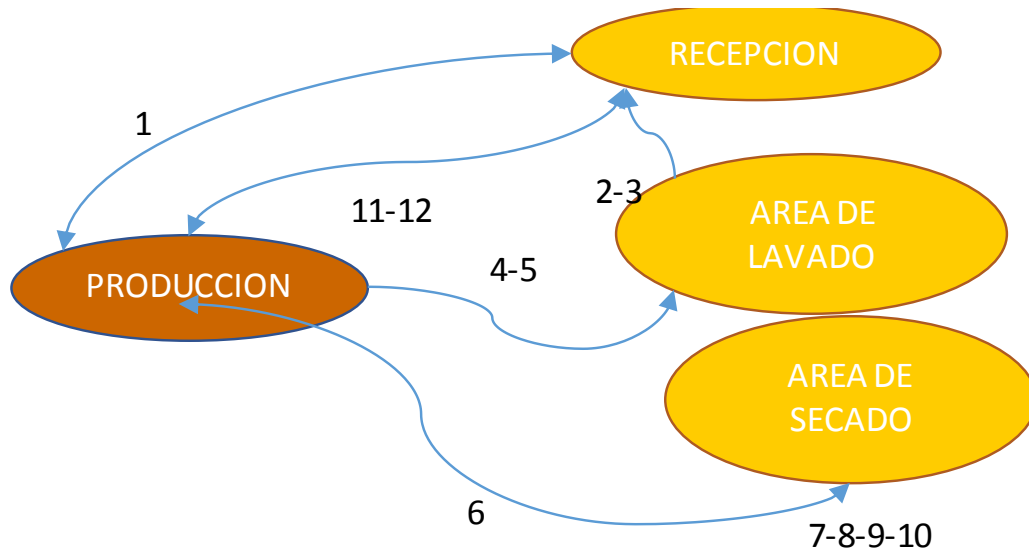
RESUMEN		
PASOS	SIMBOLOGIA	# DE PASOS
OPERACIÓN	○	8
TRANSPORTE	➔	2
DEMORA	◐	0
INSPECCION	▽	1
ALMACENAJE	◻	0
RETRABAJO	Ⓡ	0
OPERACIÓN DEMORA	◐	1
OPERACIÓN TRANSPORTE	➔	0
OPERACIÓN INSPECCION	◐	0
DECISIÓN	◇	0
TOTAL		12

Elaborado por: Priscila Trelles

Interpretación: al descartar ciertos pasos de este tipo de servicio

Gráfica 126

## PROPUESTA DE PROCESO DE LAVADO EJECUTIVO



Elaborado por: Priscila Trelles

Interpretación: El proceso tiene algunas variaciones siendo estas de gran importancia

Tabla 17

## DESPERDICIO DE TIEMPO EN LAVADO EJECUTIVO

CONCEPTO	MINUTOS	% EFICIENCIA
TRABAJO REAL	102	79%
DESPERDICIO	21	21%
PROPUESTA	81	100%

Elaborado por: Priscila Trelles

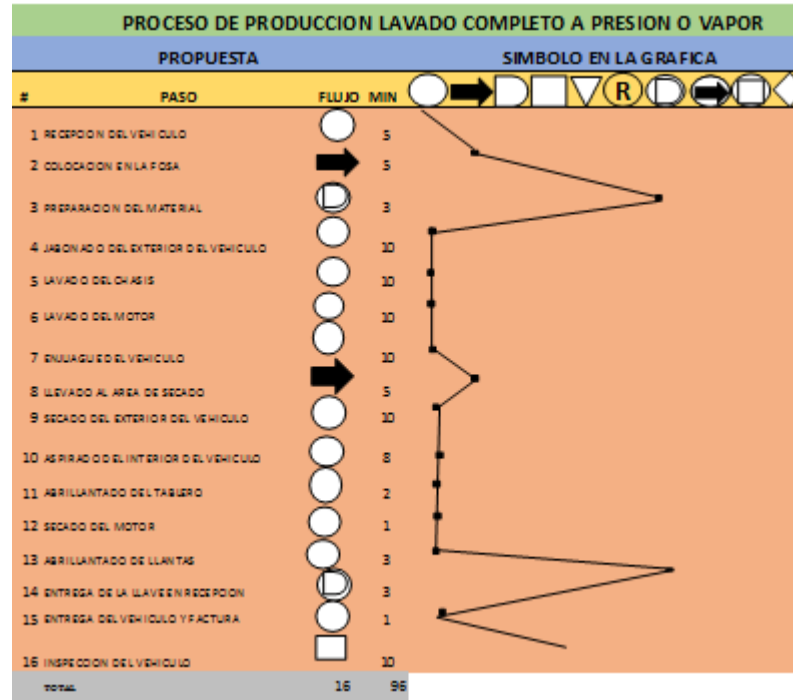
A diferencia del proceso anterior podemos darnos cuenta que el desperdicio de tiempo no es tan grande sin embargo a comparación del proceso anterior vemos que la dificultad cae en los mismos pasos a ser desechados.

## PROPUESTA DEL PROCESO DE LAVADO COMPLETO A PRESION O VAPOR

1. Recepción del vehículo y consulta del trabajo
2. Colocación en la fosa
3. Preparación de la materia prima lista
4. Jabonado del vehículo
5. Lavado del chasis
6. Lavado del motor
7. Enjuague del vehículo
8. Llevado al área de secado
9. Secado de latas
10. Aspirado del interior
11. Abrillantado del tablero
12. Secado del motor
13. Abrillantado de llantas
14. Entrega de la llave a recepción
15. Entrega del vehículo a cliente
16. Inspección el vehículo.

Gráfica 127

MAPEO DE PROCESOS PROPUESTA DE PROCESO DE PRODUCCION DE LAVADO COMPLETO A VAPOR O PRESION



Elaborado por: Priscila Trelles

Tabla 8

PROPUESTA DEL PROCESO DE PRODUCCION DE LAVADO COMPLETO A VAPOR O PRESION

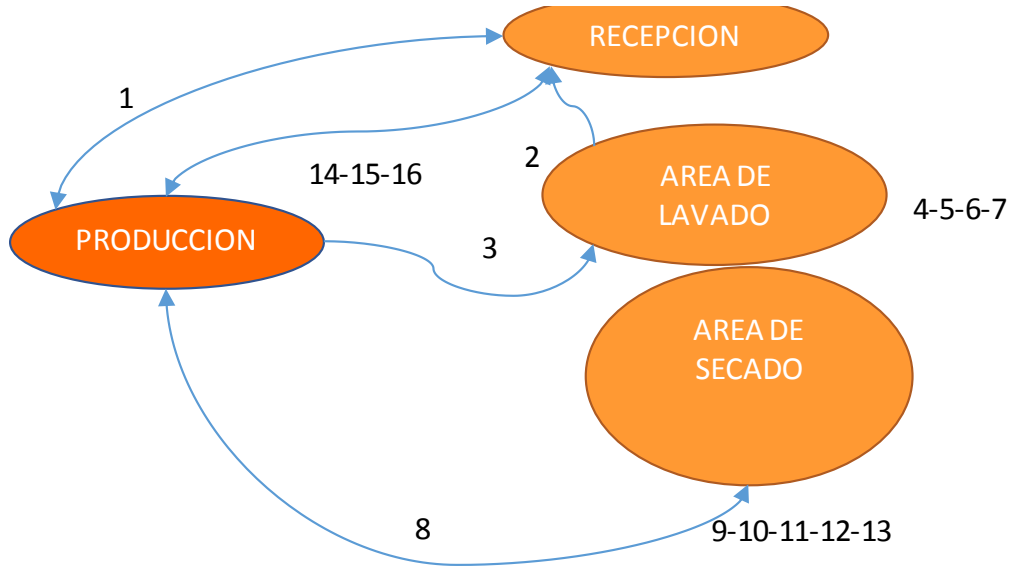
RESUMEN			
PASOS	SIMBOLOGIA	MIN	# DE PASOS
OPERACION	○	70	11
TRANSPORTE	➔	30	2
EVORA	◐	0	0
INSPECCION	◑	30	1
ALMACENAJE	▽	0	0
RETRABAJO	Ⓜ	0	0
OPERACION+EVORA	◐	6	2
OPERACION+TRANSPORTE	➔	0	0
OPERACION+INSPECCION	◑	0	0
DECISION	◇	0	0
TOTAL		96	16

Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** Este proceso se trata de presentar lo más ordenado posible bajando los tiempos desperdiciados en ir y venir de la recepción.

Gráfica 128

PROPUESTA DE PROCESO DE PRODUCCION DE LAVADO COMPLETO A VAPOR O PRESION



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** Al descartar ciertos pasos de la gráfica no sufre mayores regularizaciones.

Tabla 19

DESPERDICIO EN TIEMPO DEL PROCESO DE LAVADO COMPLETO A PRESION O VAPOR

CONCEPTO	MINUTOS	% EFICIENCIA
TRABAJO REAL	124	77%
DESPERDICIO	28	23%
PROPUESTA	96	100%

Elaborado por: Priscila Trelles

Existe un desperdicio de tiempo considerable.

PROPUESTA DE PRODUCCION DE LAVADO DE ASIENTOS

1. Lavado Completo del vehículo
2. Desarmado de los asientos
3. Jabonado de los asientos
4. Enjuague de los asientos
5. Armado de asientos

Gráfica 129

MAPEO DE PROCESOS PROPUESTA DE PROCESO DE PRODUCCION DE LAVADO ASIENTOS

PROCESO DE PRODUCCION LAVADO COMPLETO A PRESION O VAPOR			
PROPUESTA			SIMBOLO EN LA GRAFICA
#	PASO	FLUJO MIN	
1	LAVADO COMPLETO A VAPOR O PRESION	93	● → □ ▽ R ○ → □ ◇
2	DESARMADO DE LOS ASIENTOS	15	
3	JABONADO DE LOS ASIENTOS	8	
4	ENJUAGUE DE ASIENTOS	10	
5	ARMADO DE LOS ASIENTOS DEL VEHICULO	15	
TOTAL		5	141

Elaborado por: Priscila Trelles

Tabla 10

PROPUESTA DE PROCESO DE PRODUCCION DE LAVADO DE ASIENTOS

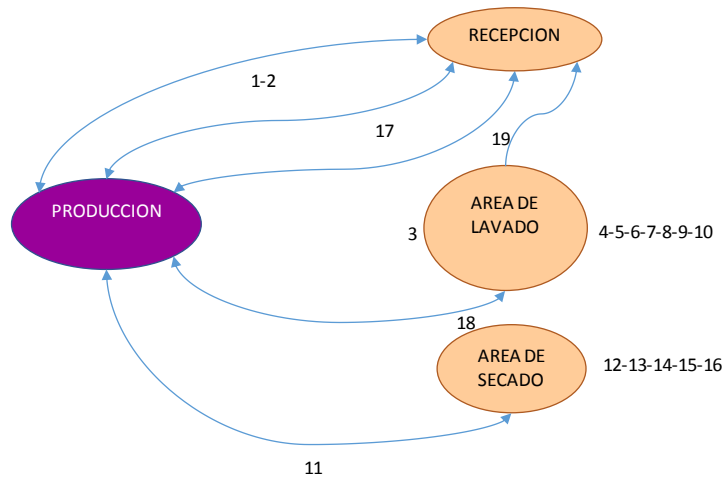
RESUMEN			
PASOS	SIMBOLOGIA	MIN	# DE PASOS
OPERACIÓN	●	141	5
TRANSPORTE	→	0	0
DEMORA	□	0	0
INSPECCION	▽	0	0
ALMACENAJE	▽	0	0
RETRASADO	R	0	0
OPERACIÓN-DEMORA	○	0	0
OPERACIÓN-TRANSPORTE	→	0	0
OPERACIÓN-INSPECCION	□	0	0
DECISIÓN	◇	0	0
TOTAL		141	5

Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** En la siguiente propuesta no se debe tomar en cuenta el tiempo de secado ya que al ser un tiempo no trabajado no cuenta como tiempo ni de espera, inclusive algunos cliente solicitan llevarse el vehículo en seguida con los asientos mojados y no existe inconveniente en eso, lo cual no debe afectar el tiempo.

*Gráfica 130*

*PROPUESTA DE PROCESO DE PRODUCCION DE LAVADO DE ASIENTOS*



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** En el movimiento de los pasos no hay gran diferencia.

*Tabla 111*

*DESPERDICIO EN TIEMPO DEL LAVADO DE ASIENTOS*

CONCEPTO	MINUTOS	% EFICIENCIA
TRABAJO REAL	898	16%
DESPERDICIO	757	84%
PROPUESTA	141	100%

Elaborado por: Priscila Trelles

El tiempo de trabajo actual contando con el tiempo de secado de los asientos, que no es un tiempo en uso, se saca un desperdicio muy alto.

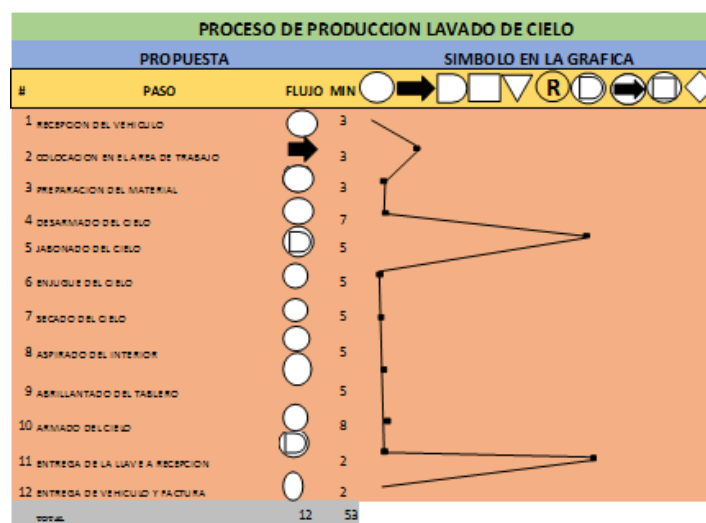


## PROPUESTA DE PRODUCCION DE LAVADO DEL CIELO:

1. Recepción de vehículo y consulta
2. Colocación en el área de trabajo
3. Preparación de material listo
4. Desarmado del cielo.
5. Jabonado del cielo.
6. Enjuague del cielo.
7. Secado del cielo.
8. Aspirado del interior
9. Abrillantado del tablero
10. Entrega de la llave a recepción
11. Entrega del vehículo y factura al cliente

Gráfica 131

### MAPEO DE PROCESOS PROPUESTA DE PROCESO DE PRODUCCION DE LAVADO DE CIELO



Elaborado por: Priscila Trelles

Tabla 112

## PROPUESTA DE PROCESO DE PRODUCCION DE LAVADO DE CIELO

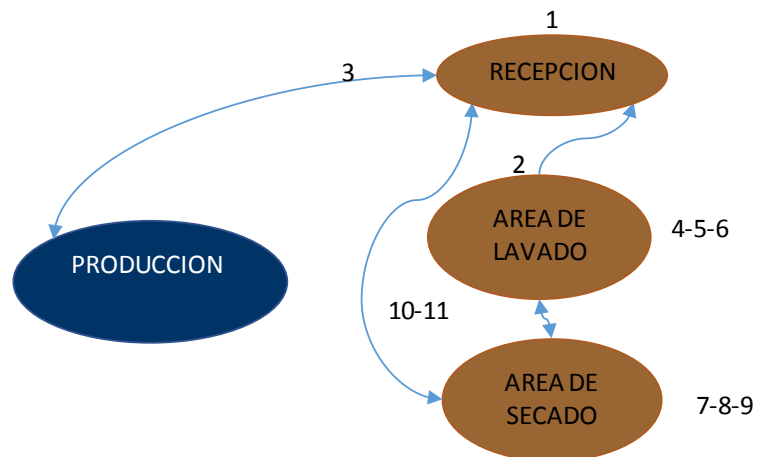
RESUMEN			
PASOS	SIMBOLOGIA	MIN	PASOS
OPERACIÓN	○	43	9
TRANSPORTE	➔	3	1
DEMORA	◐	0	0
INSPECCION	◻	0	0
ALMACENAJE	◿	0	0
RETRABAJO	Ⓡ	0	0
OPERACIÓN-DEMORA	◐	7	2
OPERACIÓN-TRANSPORTE	➔	0	0
OPERACIÓN-INSPECCION	◻	0	0
DECISION	◊	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>53</b>	<b>12</b>

Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** Al dar de baja 2 pasos se vuelve el proceso más operacional.

Gráfica 132

## PROPUESTA DEL PROCESO DE PRODUCCION DE LAVADO DE CIELO



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** Al mover los procesos o fusionarlos en uno solo se tiene mejor operación dentro de la producción.

Tabla 113

*DESPERDICIO EN TIEMPO DEL LAVADO DE CIELO*

CONCEPTO	MINUTOS	% EFICIENCIA
TRABAJO REAL	61	87%
DESPERDICIO	8	13%
PROPUESTA	53	100%

Elaborado por: Priscila Trelles

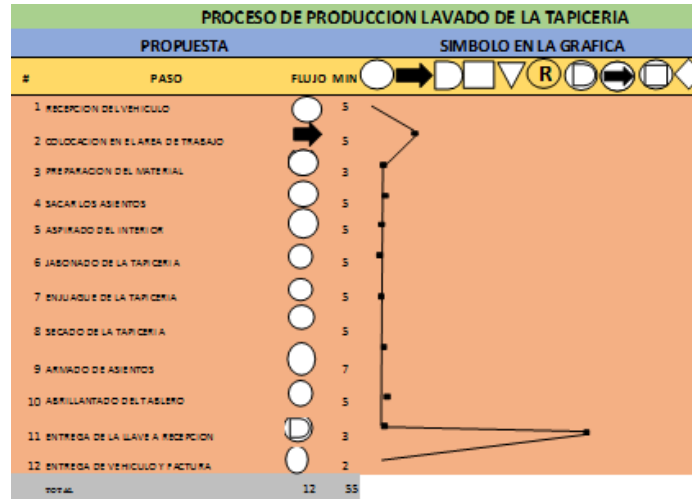
A pesar de no ser mayor el desperdicio en tiempo en este proceso valió la pena revisar el grado de eficiencia para poder saber si las propuestas son necesarias implementarlas.

#### PROPUESTA DEL PROCESO DE PRODUCCION DE LAVADO DE TODA LA TAPICERIA

1. Recepción del vehículo y consulta
2. Colocación del vehículo en la fosa
3. Preparación del material listo
4. Sacar los asientos
5. Aspirado del interior
6. Jabonado de la tapicería
7. Enjuagado de la tapicería
8. Secado de la tapicería
9. Armado de los asientos
10. Abrillantado de tablero
11. Entrega de la llave a recepción
12. Entrega del vehículo y factura

Gráfica 133

MAPEO DE PROCESOS PROPUESTA DEL PROCESO DE PRODUCCION DE LAVADO DE TAPICERIA



Elaborado por: Priscila Trelles

Tabla 14

PROPUESTA DEL PROCESO DE PRODUCCION DE LAVADO DE TAPICERIA

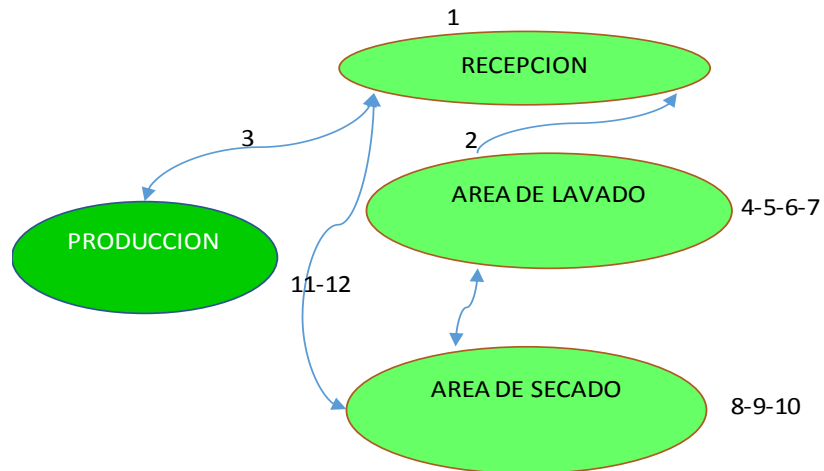
RESUMEN			
PASOS	SIMBOLOGIA	MIN	# DE PASOS
OPERACION	Circle	47	10
TRANSPORTE	Arrow	5	1
DEMONIA	Circle	0	0
INSPECCION	Triangle	0	0
ALMACENAJE	Circle	0	0
RETRABAJO	Circle with R	0	0
OPERACION-DEMONIA	Circle	3	1
OPERACION-TRANSPORTE	Arrow	0	0
OPERACION-INSPECCION	Triangle	0	0
DECISION	Diamond	0	0
TOTAL		55	12

Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** aparentemente presenta diferencia en su manera tradicional al bajar 2 tiempos.

Gráfica 134

**PROPUESTA DEL PROCESO DE PRODUCCION DE LAVADO DE LA TAPICERIA**



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** se puede comparar y se encontrara una diferencia entre la forma tradicional.

Tabla 115

**DESPERDICIO EN TIEMPO DEL LAVADO DE LA TAPICERIA**

CONCEPTO	MINUTOS	% EFICIENCIA
TRABAJO REAL	75	73%
DESPERDICIO	20	27%
PROPUESTA	55	100%

Elaborado por: Priscila Trelles

Al observar podemos darnos en cuenta que existe un tiempo razonable de desperdicio.

**PROPUESTA DE PROCESO DE PRODUCCION GRAFITADO**

1. Recepción del vehículo y consulta
1. Colocación del vehículo en la fosa

2. Lavado completo a vapor o presión
3. Aplicación del grafito
4. Entrega de la llave a recepción
5. Entrega y factura al cliente

Gráfica 135

MAPEO DE PROCESOS PROPUESTA DE PROCESO DE PRODUCCION GRAFITADO

PROCESO DE PRODUCCION GRAFITADO			
PROPUESTA		SIMBOLO EN LA GRAFICA	
#	PASO	FLUJO MIN	
1	RECEPCION DEL VEHICULO	3	○
2	COLOCACION DEL VEHICULO EN LA POSA	3	➔
3	LAVADO COMPLETO	75	◐
4	APLICACION DEL GRAFITO	10	◑
5	ENTREGA DE LA LLAVE A RECEPCION	3	⊖
6	ENTREGA DE VEHICULO Y FACTURA	2	○
TOTAL		6	100

Elaborado por: Priscila Trelles

Tabla 116

PROPUESTA DEL PROCESO DE PRODUCCION GRAFITADO

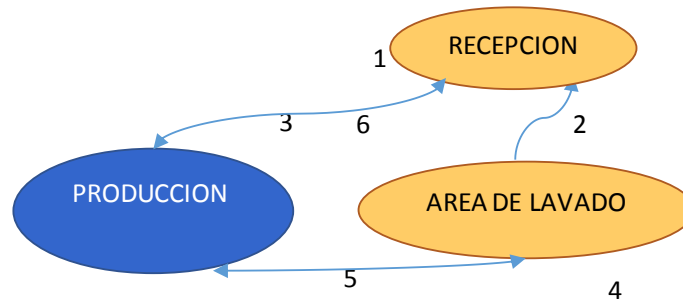
RESUMEN			
PASOS	SIMBOLOGIA	MIN	# DE PASOS
OPERACION	○	92	4
TRANSPORTE	➔	3	1
DEMORA	◐	0	0
INSPECCION	◑	0	0
ALMACENAJE	▽	0	0
RETRABAJO	⊖	0	0
OPERACION-DEMORA	◐	3	1
OPERACION-TRANSPORTE	➔	0	0
OPERACION-INSPECCION	◑	0	0
DECISION	◇	0	0
TOTAL		100	6

Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** se reduce 4 puntos pues al momento de recibir el vehículo se prepara todo el material para el vehículo si en este proceso se lava y pide Grafitado de inicio se mandara los materiales requeridos, también no se moverá de lugar a lugar, en la forma tradicional se lava y lleva al área de secado, se seca y se lleva nuevamente a la fosa, en esta propuesta se lava y grafito y luego se lleva al área de secado, no perjudica este cambio al vehículo no es necesario que este se encuentre seco para la aplicación del grafito.

Gráfica 136

PROPUESTA DEL PROCESO DE PRODUCCION DE GRAFITADO



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** Se retira el área de secado puesto que el Grafitado en si se lo realiza en el área de lavado.

Tabla 117

DESPERDICIO EN TIEMPO DE GRAFITADO

CONCEPTO	MINUTOS	% EFICIENCIA
TRABAJO REAL	140	71%
DESPERDICIO	40	29%
PROPUESTA	100	100%

Elaborado por: Priscila Trelles

A simple vista son 40 minutos de desperdicio, que constituyen una gran pérdida de tiempo.

### PROPUESTA DEL PROCESO DE PRODUCCION SIMONIZADO

1. Lavado completo a vapor o presión
2. Aplicación del simoniz en latas
3. Limpiado del simoniz
4. Aplicación de la segunda capa
5. Retirar sobrante de simoniz
6. Entrega de la llave a recepción
7. Entrega del vehículo y factura.

*Gráfica 137*

### MAPEO DE PROCESOS PROPUESTA DE PROCESO DE PRODUCCION DE SIMONIZADO



Elaborado por: Priscila Trelles



Tabla 118

PROPUESTA DE PROCESO DE PRODUCCION SIMONIZADO

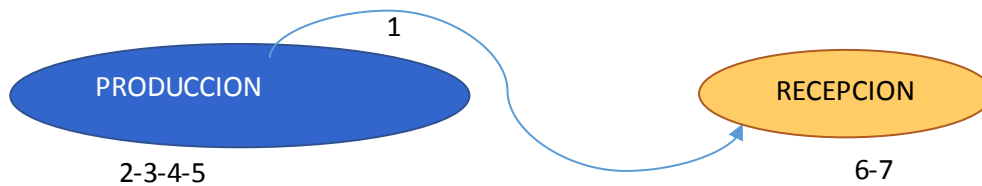
RESUMEN		
PASOS	SIMBOLOGIA	# DE PASOS
OPERACION	○	135
TRANSPORTE	➔	0
DEMORA	◐	0
INSPECCION	◻	0
ALMACENAJE	▽	0
RETRABAJO	Ⓡ	0
OPERACION-DEMORA	◐	5
OPERACION-TRANSPORTE	➔	0
OPERACION-INSPECCION	◻	0
DECISION	◊	0
<b>TOTAL</b>		<b>140</b>

Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** se trata de eliminar los tiempos no eficientes o de desperdicio.

Gráfica 138

PROPUESTA A PROCESO DE PRODUCCION SIMONIZADO



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** al mejorar los pasos existe un ahorro en tiempo.

Tabla 119

DESPERDICIO EN TIEMPO DE SIMONIZADO

CONCEPTO	MINUTOS	% EFICIENCIA
TRABAJO REAL	171	82%
DESPERDICIO	31	18%
PROPUESTA	140	100%

Elaborado por: Priscila Trelles

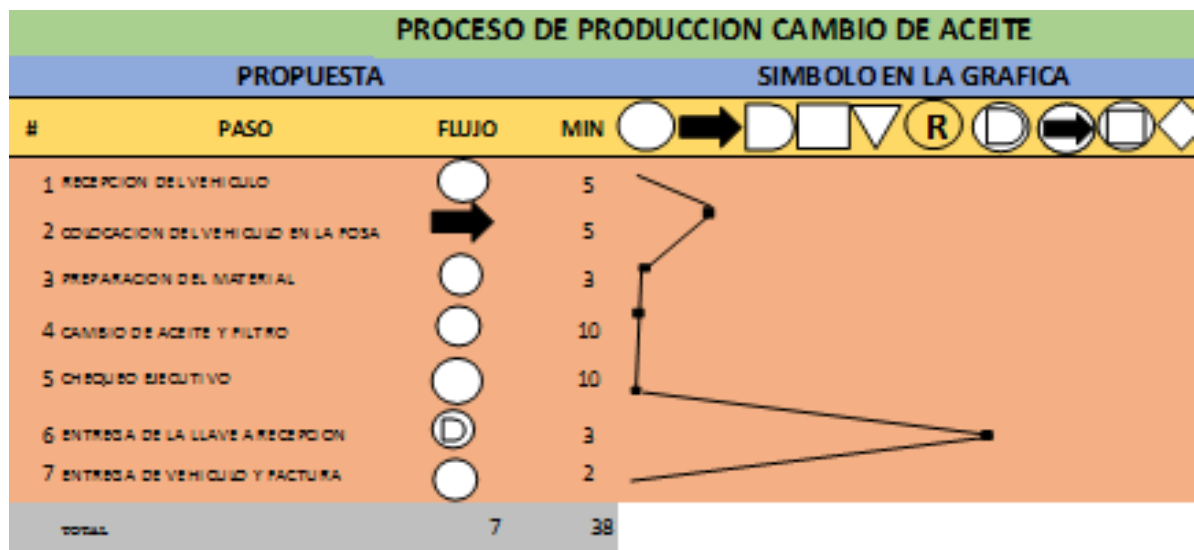
**Interpretación:** El tiempo de desperdicio hace notar que está afectando el proceso.

## PROPUESTA DEL PROCESO DE PRODUCCION DE CAMBIO DE ACEITE:

1. Recepción del vehículo y consulta
2. Colocación del vehículo en la fosa.
3. Preparación del material listo.
4. Cambio de aceite y filtro.
5. Chequeo ejecutivo del vehículo.
6. Entrega de la llave a recepción.
7. Entrega y factura del vehículo.

Gráfica 139

### MAPEO DE PROCESOS PROPUESTA DEL PROCESO DE PRODUCCION CAMBIO DE ACEITE Y FILTRO



Elaborado por: Priscila Trelles

Tabla 120

## PROPUESTA DE PRODUCCION AL PROCESO DE CAMBIO DE ACEITE

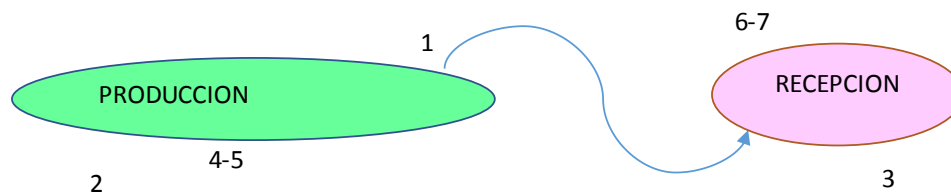
RESUMEN		
PASOS	SIMBOLOGI/MIN	# DE PASOS
OPERACIÓN	○	30 5
TRANSPORTE	➔	5 1
DEMORA	◐	0 0
INSPECCION	◻	0 0
ALMACENAJE	▽	0 0
RETRASAJE	Ⓡ	0 0
OPERACIÓN-DEMORA	◐	3 1
OPERACIÓN-TRANSPORTE	➔	0 0
OPERACIÓN-INSPECCION	◻	0 0
DECISIÓN	◊	0 0
<b>TOTAL</b>		<b>38 7</b>

Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** se descartan los pasos que demoran el proceso

Gráfica 140

## PROPUESTA DE PROCESO DE PRODUCCION CAMBIO DE ACEITE Y FILTRO



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** Se acortan pasos en este proceso.

Tabla 121

## DESPERDICIO EN TIEMPO DEL CAMBIO DE ACEITE Y FILTRO

CONCEPTO	MINUTOS	% EFICIENCIA
TRABAJO REAL	48	79%
DESPERDICIO	10	21%
PROPUESTA	38	100%

Elaborado por: Priscila Trelles

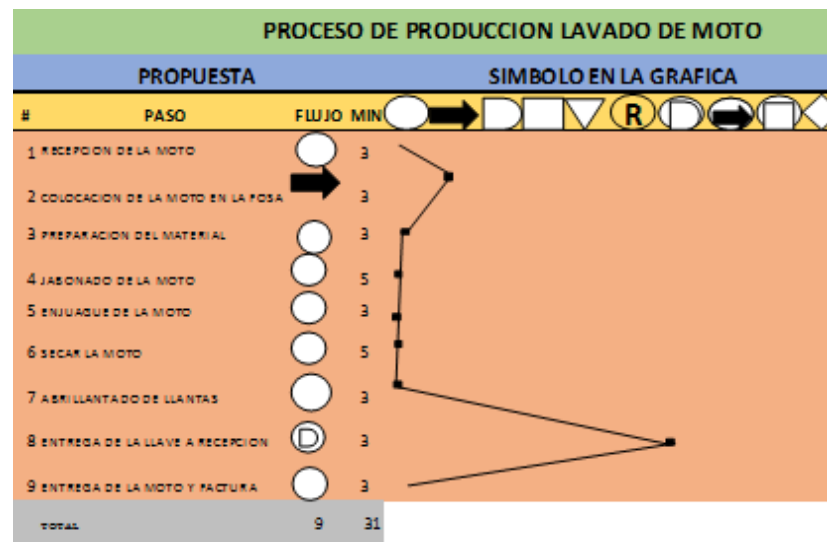
Interpretación: Como se demuestra en un proceso tan corto aun así existen pasos que hacen que exista un desperdicio de tiempo.

### PROPUESTA A PROCESO DE PRODUCCION DE LAVADO DE MOTO

1. Recepción de la moto y consulta del trabajo
2. Colocación de la moto en la fosa
3. Preparación del material
4. Jabonado de la moto
5. Enjuague de la moto
6. Secado de la moto
7. Abrillantado de llantas
8. Entrega de la llave a recepción
9. Entrega de la moto y factura.

*Gráfica 141*

### MAPEO DE PROCESOS DE PRODUCCION DE LAVADO DE MOTO



Elaborado por: Priscila Trelles

Tabla 122

## PROPUESTA DE PROCESO DE PRODUCCION DE LAVADO DE MOTO

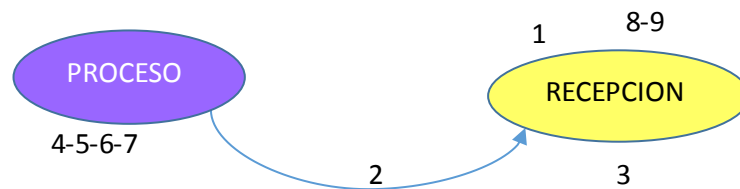
RESUMEN			
PASOS	SIMBOLOGIA	MIN	# DE PASOS
OPERACIÓN	○	25	7
TRANSPORTE	➔	3	1
DEMORA	◐	0	0
INSPECCION	◻	0	0
ALMACENAJE	▽	0	0
RETRASADO	Ⓡ	0	0
OPERACIÓN-DEMORA	◐	3	1
OPERACIÓN-TRANSPORTE	➔	0	0
OPERACIÓN-INSPECCION	◻	0	0
DECISIÓN	◊	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>31</b>	<b>9</b>

Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** Al observar personalmente se pierde tiempo en mover la moto de un lugar a otro porque al ser tan pequeña en el área de lavado se puede hacer el proceso de secado sin inconvenientes.

Gráfica 142

## PROPUESTA DE PROCESO DE PRODUCCION DE LAVADO DE MOTO



Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** se acorta el proceso no solamente en tiempo sino también en movimientos.

Tabla 123

**DESPERDICIO EN TIEMPO DE LAVADO DE MOTO**

CONCEPTO	MINUTOS	% EFICIENCIA
TRABAJO REAL	43	72%
DESPERDICIO	12	28%
PROPUESTA	31	100%

**Elaborado por: Priscila Trelles**

Existe también un tiempo de desperdicio dentro del proceso.

**Conclusión:** Para el proceso de producción en general sea cual sea el servicio a brindar se realizara un manual del correcto funcionamiento de las máquinas que servirá como guía el manual que viene en las maquinas tomando lo más importante para el uso de las mismas y el mantenimiento que se debe dar, se colocara con una gigantografía en una pared a vista de todos cerca de las máquinas para que el personal tenga acceso al mismo con letra clara y legible y protegido del viento y agua con material de mica o vidrio.

## MANUAL DEL CORRECTO USO DE LAS MÁQUINAS Y SU MANTENIMIENTO.

### LIMPIADORA INDUSTRIAL DE ALTA PRESION

1. Toma corriente:
  - Antes de poner en marcha comprobar si el cable de conexión no están dañados.
  - No toque jamás la clavija con manos mojadas.
2. Conexión de agua:
  - La manguera de alta presión no debe presentar daño alguno.

### 3. Empleo

- No aspirar ningún producto inflamable
- Todas las partes conductoras de corriente deben estar protegidas del agua.
- Durante el funcionamiento el gatillo de la pistola de pulverización manual no debe estar bloqueado.
- Los chorros de alta presión pueden ser peligrosos si se usan indebidamente
- No dirija el chorro hacia personas, animales o equipamiento eléctrico activo.
- No limpiar los neumáticos ni válvulas de los neumáticos a una distancia menor 30cm
- Para seguridad se debe utilizar un protector auditivo.
- Utilizar ropa y gafas protectoras adecuadas para protegerse de la salpicadura de agua y de la suciedad.
- Dejar enfriar las mangueras después del funcionamiento con agua caliente u operar con agua fría brevemente.

### 4. Mantenimiento:

- Antes de limpiar y revisar el aparato y cambiar las piezas, agar el aparato y desenchufar.
- Antes de realizar trabajos, se debe despresurizar el aparato y el sistema de alta presión.

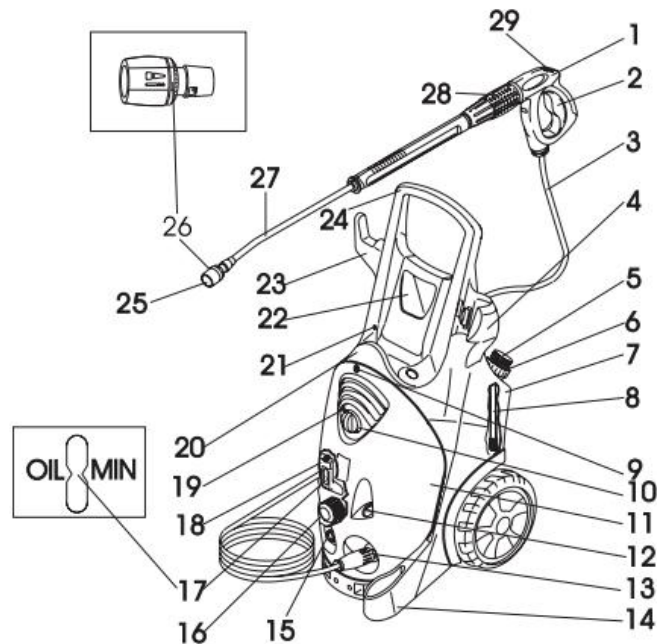
- El mantenimiento correctivo debe ser llevado a cabo únicamente por una oficina autorizada de servicio al cliente por personal autorizado.

#### 5. Accesorios y Piezas de repuesto

- Solo deben emplearse accesorios y piezas de repuesto originales o autorizadas por el fabricante.

*Imagen 5*

#### *MAQUINA DE LAVADO A PRESION DE AGUA CALIENTE Y FRIA*



(karcher, s.f.)

1. Pistola pulverizadora manual.
2. Palanca de la pistola pulverizadora manual
3. Manguera de alta presión.
4. Soporte para los accesorios
5. Válvula dosificadora de detergente
6. Tapa de cierre para el depósito de detergente



7. Depósito de detergente.
8. Manguera de detergente con filtro
9. Tornillo de fijación del capó del aparato.
10. Interruptor del aparato.
11. Capó del aparato
12. Manómetro
13. Conexión de alta presión
14. Soporte para boquillas
15. Conexión de agua
16. Filtro de depuración fina
17. Indicador del nivel de aceite
18. Recipiente de aceite.
19. Piloto de control de estado de funcionamiento/ avería.
20. Soporte para manguera
21. Verificación depósito de detergente
22. Compartimento para los accesorios
23. Porta cables
24. Asidero
25. Boquilla
26. Marca de la boquilla
27. Lanza dosificadora
28. Regulación de presión/cantidad
29. Palanca de seguro.

## PROCESO FINANCIERO O DE FACTURACION:

### Objetivos:

- Mantener un orden correcto con la realización de las facturas.
- Realizar una recaudación eficiente del dinero.
- Llevar un sistema contable de ingresos concretos y gastos.

### Estrategias:

- Establecer un sistema manual y de cómputo para poder realizar de manera eficiente la facturación con un sistema simple.
- Realizar soportes contables para la empresa
- No mantener como indispensable a una persona en específico lograr manejar de manera sencilla la cual cualquiera pueda entender.

### Metas:

- Saber de manera eficiente y diaria las pérdidas y ganancias de la empresa.
- Mejorar la economía de la empresa.
- Manejar de manera transparente las finanzas sin dejar de registrar ningún gasto o ingreso.

Gráfica 143

MAPEO DE PROCESOS PROPUESTA DEL PROCESO DE FACTURACION

PROCESO DE FACTURACION				
PROPUESTA			SIMBOLO EN LA GRAFICA	
#	PASO	FLUIDO	MIN	
1	LLEGADA DEL CLIENTE A RETIRAR EL VEHICULO	○	3	○ → □ ▽ (R) □ → □ ◇
2	ATENCION DE CUENTE	○	2	
3	LLENADO DE FACTURA	○	3	
4	FIRMA DE LA FACTURA	○	1	
5	ENTREGA DE LA FACTURA	○	1	
TOTAL			5	10

Elaborado por: Priscila Trelles

Tabla 124

PROPUESTA DE PROCESO DE FACTURACION

RESUMEN			
PASOS	SIMBOLOGIA/MIN	#	DE PASO
OPERACIÓN	○	10	5
TRANSPORTE	→	0	0
DEMORA	□	0	0
INSPECCION	▽	0	0
ALMACENAJE	▽	0	0
RETRABAJO	(R)	0	0
OPERACIÓN-DEMORA	○ □	0	0
OPERACIÓN-TRANSPORTE	○ →	0	0
OPERACIÓN-INSPECCION	○ ▽	0	0
DECISIÓN	◇	0	0
TOTAL		10	5

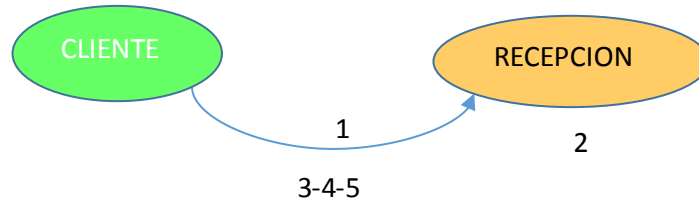
Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** se convierte a este proceso totalmente operacional y a diferencia de la forma tradicional ya que para la facturación se pierde tiempo desde la llegada del cliente y se factura al final del servicio que es otro proceso, pero al implementar esta propuesta se puede realizar la factura antes del

servicio o después a comodidad del cliente pues se incorpora un modelo de ingreso del vehículo que ira ligado al proceso de servicio.

*Gráfica 144*

*PROPUESTA AL PROCESO DE FACTURACION*



**Elaborado por:** Priscila Trelles

**Interpretación:** Se reduce el proceso sin tener muchas vueltas para el resultado final.

*Tabla 125*

*DESPERDICIO EN TIEMPO DE FACTURACION*

CONCEPTO	MINUTOS	% EFICIENCIA
TRABAJO REAL	126	8%
DESPERDICIO	116	92%
PROPUESTA	10	100%

**Elaborado por:** Priscila Trelles

Llega a tener el más bajo porcentaje de eficiencia y es un proceso simple pero de gran responsabilidad ya que en este proceso se ve ligado con el dinero directamente.

El siguiente cuadro se utilizara como libro diario para la recepción del vehículo y para facilitar a la persona de facturación en su puesto o cualquier persona que quede encargada.

*Imagen 6*  
**ORDEN DE INGRESO DEL VEHICULO**

CHAQUIÑAN CAR WASH ORDEN DE INGRESO			
FECHA			
NOMBRE		CI/RUC	
DIRECCION		TELEFONO	
COLOR Y MARCA DEL VEHICULO		PLACA	
TIPO DE SERVICIO			
LAVADO DE LATAS	LAVADO DE LATAS Y ASPIRADO	LAVADO COMPLETO A PRESION	
LAVADO DE CIELO	LAVADO DE MOTOR	LAVADO COMPLETO A VAPOR	
LAVADO TOTAL	LAVADO DE TAPICERIA	LAVADO DE ALFOMBRA	
GRAFITADO	SIMONIZADO	CAMBIO DE ACEITE Y FILTRO	
VALOR A FACTURAR:			
AUTORIZACION			

**Elaborado por: Priscila Trelles**

### PROPUESTA DE NUEVO PROCESO DE RECURSOS HUMANOS:

Este proceso para la empresa también es nuevo.

Objetivo:

- Agilitar y aplicar los pasos correctos para la contratación de nuevo personal.
- Manejar de manera eficiente el control de la empresa
- Comprometer al empleado con el puesto de trabajo.

Estrategias:

- Establecer los parámetros para una contratación efectiva del personal.
- Inducir a cada empleado en el puesto asignado.
- Control de asistencia de los empleados.
- Control del aseo de la empresa.

Metas:

- Trabajar en un ambiente laboral idóneo.
- Trabajo de calidad.

*Gráfica 145*











*MAPEO DE PROCESOS PROPUESTA AL PROCESO DE RECURSOS HUMANOS*

PROCESO DE RECURSOS HUMANOS			
PROPUESTA		SIMBOLO EN LA GRAFICA	
#	PASO	FLUJO	MIN
1	PUBLICACION DE LA VACANTE	○	15
2	RECEPTAR CARPETAS Y VERIFICACION DE DOC	○	15
3	CLASIFICACION DE MEJORES CANDIDATOS	◇	10
4	ENTREVISTA A CANDIDATOS	○	30
5	LLAMAR A PERSONA SELECCIONADA	○	5
6	LEGADA DE POSTULANTE	○	15
7	DIA DE PRUEBA DE HABILIDADES	○	30
8	CONTRATACION DE PERSONAL EFECTIVO	◇	15
TOTAL		8	135

Elaborado por: Priscila Trelles

Tabla 126

## PROPUESTA PROCESO DE RECURSOS HUMANOS

RESUMEN			
PASOS	SIMBOLOGIA	MIN	# DE PASO
OPERACIÓN		110	6
TRANSPORTE		0	0
DEMORA		0	0
INSPECCION		0	0
ALMACENAJE		0	0
RETRABAJO		0	0
OPERACIÓN-DEMORA		0	0
OPERACIÓN-TRANSPORTE		0	0
OPERACIÓN-INSPECCION		0	0
DECISIÓN		25	2
<b>TOTAL</b>		<b>135</b>	<b>8</b>

Elaborado por: Priscila Trelles

**Interpretación:** Este proceso es efectivo pero siempre será diferente en el tiempo de demora pues se le hace una prueba dependiendo del área sea lavado o secado.

## PROPUESTA DE NUEVO PROCESO DE MANTENIMIENTO DE LAS MAQUINAS:

Objetivo:

- Agilitar y aplicar los pasos correctos para el mantenimiento de las máquinas.
- Evitar las averías de las mismas.
- Ahorro de efectivo a la empresa

Estrategias:

- Invertir tiempo una vez a la semana cuando exista menos flujo para realizar este proceso

- Llevar el control de la fuente de la empresa.

Metas:

- Evitar problemas futuros
- Evitar retrasar el trabajo por descuido.

Gráfica 146

MAPEO DE PROCESOS PROPUESTA DE PROCESO DE MANTENIMIENTO DE MÁQUINAS

PROCESO DE MANTENIMIENTO DE MAQUINAS			
PROPUESTA		SIMBOLO EN LA GRAFICA	
#	PASO	FLUIDO	MIN
1	APAGADO DE LAS MAQUINAS		5
2	DESCARGA DE AGUA DE LOS TANQUES DE RESERVA		15
3	LIMPIEZA DE LOS TANQUES DE RESERVA		30
4	CARGA DE AGUA DE LOS TANQUES DE RESERVA		15
5	LIMPIEZA DEL FILTRO DE MAQUINAS		5
6	VERIFICAR EL NIVEL DE ACEITE		5
7	VERIFICACION DE LA CORRIENTE		5
8	ENCENDIDO DE PRUEBA		15
TOTAL		8	95

Elaborado por: Priscila Trelles

Tabla 127

PROPUESTA DE PROCESO DE MANTENIMIENTO DE MÁQUINAS

RESUMEN		
PASOS	SIMBOLOGIA	# DE PASO
OPERACIÓN		65 6
TRANSPORTE		0 0
DEMORA		0 0
INSPECCION		0 0
ALMACENAR		0 0
RETRASAJ		0 0
OPERACIÓN-DEMORA		30 2
OPERACIÓN-TRANSPORTE		0 0
OPERACIÓN-INSPECCION		0 0
DECISION		0 0
TOTAL		95 8

Elaborado por: Priscila Trelles



**Interpretación:** Este proceso no se lo realiza todos los días pero es recomendable que se lo realice una vez a la semana como máximo y en horario que no interfiera con la producción.

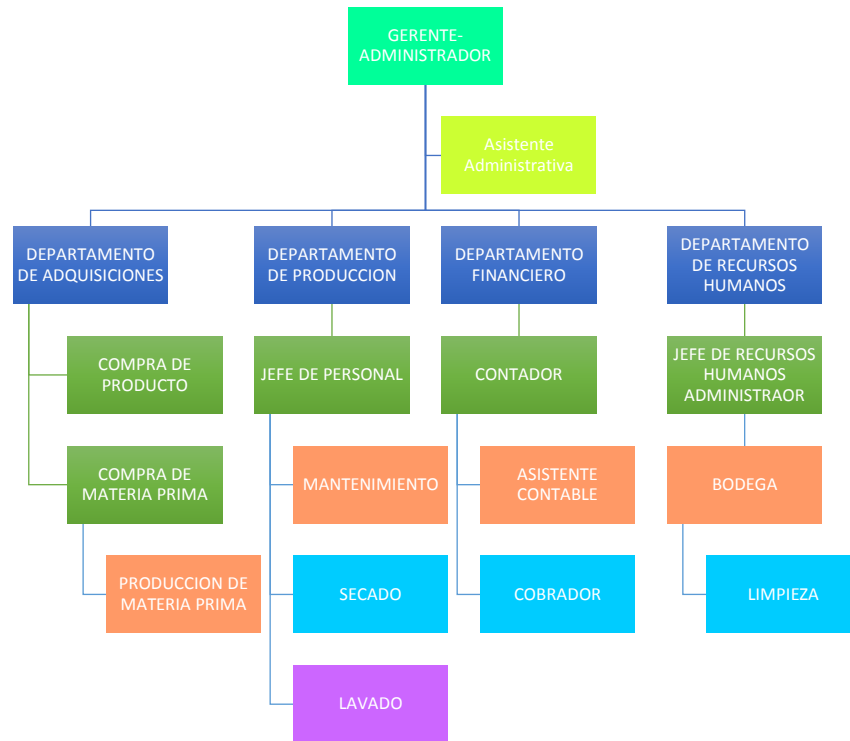
#### ACTIVIDADES BASICAS DE LA LAVARORA-LUBRICADORA CHAQUIÑAN

Dentro de la empresa como actividad básica se encarga del lavado de vehículos, motos, cambio de aceite y venta de productos para el vehículo como: aromatizantes, plumas, refrigerantes etc.

Para lo cual se presenta la siguiente propuesta de reestructuración separando los procesos para tener una idea más clara y amplia al mismo tiempo.

Gráfica 147

## PROPUESTA DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Elaborado por: Priscila Trelles

### MANUAL DE FUNCIONES:

Hoy en día los manuales de funciones son una guía garantizada para el éxito de las empresas; los cuales brindan la oportunidad de sacar a la empresa adelante con personal capacitado para el puesto asignado, existe la medición de capacidades, pues no todos tenemos las mismas capacidades ni aptitudes, aquí interviene también la vocación.

En las grandes empresas inclusive permiten el crecimiento del colaborador, lo cual no se puede realizar en las pequeñas empresas, pues no existen puestos superiores a acceder, ni presupuesto para poder realizar esa inversión.

## MANUAL DE FUNCIONES 1

### MANUAL PARA GERENTE

<b>CÓDIGO:</b>	2016-01
<b>TÍTULO DEL PUESTO:</b>	GERENTE
<b>NATURALEZA DEL PUESTO:</b>	
<p>El Gerente tiene dentro de sus funciones el papel de representar a la empresa ante terceros, de llevar los roles de la administración de la misma, Planificando, Organizando, Direccionando y Tomando el control de la misma.</p>	
<b>FUNCIONES TÍPICAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Designar actividades dentro de la empresa, dividiendo la empresa por áreas.</li> <li>• Planear y desarrollar metas a corto, mediano y largo plazo</li> <li>• Planear objetivos anuales y entregarles a los jefes de cada área para su desarrollo y cumplimiento</li> <li>• Evaluar periódicamente el desempeño y cumplimiento de objetivos de cada una de las áreas de la empresa.</li> <li>• Administrar y organizar la empresa de forma óptima, para que se cumplan todas las metas que se han establecido.</li> <li>• Representar a la empresa frente a los clientes, proveedores y demás importantes colaboradores de la misma.</li> <li>• Identificar áreas de oportunidad dentro y fuera de la empresa, que le permita ser más competitiva en el mercado.</li> <li>• Tomar decisiones en toda ocasión con el fin de ver mejoras dentro de la empresa.</li> <li>• Autorización de pagos al personal y a proveedores.</li> </ul>	
<b>CARACTERÍSTICAS DE CLASE:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El cargo de gerente debe entenderse como el cargo de mayor responsabilidad dentro de la empresa.</li> <li>• Debe tener y mantener la autoridad requerida para llegar al cumplimiento de estas actividades.</li> <li>• Formación académica, criterio formado, iniciativa y capacidad para superarse, coordinar y controlar las actividades de subalternos.</li> <li>• El o La Gerente deben tener y mantener la paciencia y tolerancia suficientes para solucionar problemas que se susciten a lo largo de las actividades diarias.</li> </ul>	
<b>REQUISITOS</b>	
<b>EDUCACION:</b>	Superior Ing. En Administración de Empresas-Economía-Finanzas
<b>EXPERIENCIA:</b>	De 3 años en adelante
<b>EDAD:</b>	35 años en adelante
<b>GENERO:</b>	Independiente
<b>REMUNERACION:</b>	\$ 1.200,00

*Elaborado por: Priscila Trelles*

**MANUAL DE FUNCIONES 2**  
**MANUAL PARA ASISTENTE DE GERENCIA**

<b>CÓDIGO:</b>	2016-02
<b>TÍTULO DEL PUESTO:</b>	ASISTENTE DE GERENCIA
<b>NATURALEZA DEL PUESTO:</b>	
Ejecutar los procesos administrativos del área, aplicando las normas y procedimientos definidos, elaborando documentación necesaria, revisando y realizando cálculos, a fin de dar cumplimiento a cada uno de esos procesos, lograr resultados oportunos y garantizar la prestación efectiva.	
<b>FUNCIONES TÍPICAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Asistente en el desarrollo de los programas y actividades.</li> <li>•Llenar formatos de órdenes de pago por diferentes conceptos: pagos a proveedores, de servicios, sueldos, etc.</li> <li>•Controla los pagos, anticipos a proveedores y colaboradores.</li> <li>•Realizar solicitudes para la adquisición de materiales y equipos.</li> <li>•Llevar el registro y control de los recursos financieros.</li> <li>•Realizar informes contables.</li> <li>•Recibir y revisar las facturas y comprobantes de gastos efectuados para su justificación.</li> <li>•Elaboración de Memos para llamadas de atención graves hacia la empresa.</li> <li>•Elaboración de propuestas para atraer nuevos clientes.</li> <li>•Tramitar depósitos bancarios y mantener el registro.</li> <li>•Redactar correspondencia y documentos diversos.</li> <li>•Mantener actualizados los registros, libros contables.</li> <li>•Recepción de documentos importantes.</li> <li>•Atiende e informa a los proveedores.</li> <li>•Realizar declaraciones, manejo del IESS y Ministerio del Trabajo.</li> <li>•Administrar las comunicaciones telefónicas.</li> </ul>	
<b>CARACTERÍSTICAS DE CLASE:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Agilidad para brindar la información solicitada</li> <li>•Orden en la documentación encargada y administrativa.</li> <li>•Discreción en la información administrativa y confidencial.</li> <li>•Formación académica, criterio formado, iniciativa y auxiliar en el control administrativo.</li> </ul>	
<b>REQUISITOS</b>	
<b>EDUCACION:</b>	Superior Ing. En Administración de Empresas-Finanzas- Contabilidad.
<b>EXPERIENCIA:</b>	De 1-3 años en adelante
<b>EDAD:</b>	25 años en adelante
<b>GENERO:</b>	Independiente
<b>REMUNERACION:</b>	\$ 600,00

Elaborado por: Priscila Trelles

## MANUAL DE FUNCIONES 3

### MANUAL PARA CAJERA

<b>CÓDIGO:</b>	2016-03
<b>TÍTULO DEL PUESTO:</b>	CAJERA
<b>NATURALEZA DEL PUESTO:</b>	
Ejecutar los procesos de facturación, aplicando las normas y procedimientos definidos, elaborando documentación necesaria, revisando y realizando cálculos, a fin de dar cumplimiento a cada tarea encomendada, lograr resultados oportunos y garantizar la prestación efectiva.	
<b>FUNCIONES TÍPICAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Recibir y cobrar dinero.</li> <li>•Llenar las ordenes de ingreso del vehiculo.</li> <li>•Detallar las formas de pago del servicio.</li> <li>•Cuidar el funcionamiento de la caja.</li> <li>•Registro de la entrada y salida de efectivo.</li> <li>•Verificar que el dinero no sea falso.</li> <li>•Contar un minimo de 2 ocaciones el dinero.</li> <li>•Toda factura llenada debe estar firmada por el cliente y sellada con la palabra cancelado y fecha actual.</li> <li>•Recibir cheques solamente a clientes autorizados.</li> <li>•Archivar las facturas.</li> <li>•Registro de toda compra y venta en el sistema de computo.</li> <li>•Al cierre cuadrar caja con la Asistente Administrativa.</li> </ul>	
<b>CARACTERISTICAS DE CLASE:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Conocimientos básicos sobre informatica, programas de computo.</li> <li>•Agilidad en conteo y cambio de dinero.</li> <li>•Coordialidad y Buena Presencia.</li> <li>•Formación académica, criterio formado, iniciativa y auxiliar en el control del dinero.</li> </ul>	
<b>REQUISITOS</b>	
<b>EDUCACION:</b>	Bachiller o Estudiante Universitario
<b>EXPERIENCIA:</b>	De 1 año en adelante
<b>EDAD:</b>	18 años en adelante
<b>GENERO:</b>	Independiente
<b>REMUNERACION:</b>	\$ 366,00

Elaborado por: Priscila Trelles

**MANUAL DE FUNCIONES 4**  
**MANUAL PARA JEFE DE RECURSOS HUMANOS**

**CÓDIGO:** 2016-04  
**TÍTULO DEL PUESTO:** JEFE DE RECURSOS HUMANOS

**NATURALEZA DEL PUESTO:**

Garantizar de realizar eficientemente las labores de recursos humanos, el control y aplicación de acciones y políticas del personal, así como las operaciones de reclutamiento, solución de problemas, aplicación de acciones y políticas empresarial.

**FUNCIONES TÍPICAS:**

- Planifica, dirige y supervisa los programas de los diferentes sistemas de recursos humanos(reclutamiento, selección y evaluación del desempeño) asi como la aplicación de las políticas.
- Coordina las diferentes necesidades del personal para la elaboracion de un presupuesto.
- Ingreso al sistema de nuevo personal.
- Registro de la entrada y salida de efectivo.
- Coordina permisos oportunos por: enfermedad, vacaciones, permisos por otros.
- Brinda certificados de labores al personal.
- Supervisa el ingreso al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- Vela por la realizacion de las actividades.
- Realiza evaluaciones del desempeño del pesonal.
- Mantener un alto nivel de otivacion hacia el trabajo, buscar buenas realaciones laborales.
- Cumple, informa y vela por la aplicación correcta de las disposiciones legales, reglamentos normas y políticas.
- Solución de problemas con los clientes

**CARACTERISTICAS DE CLASE:**

- Conocimientos básicos sobre informatica, programas de computo.
- Agilidad para la solución de problemas.
- Supervizar las actividades relacionadas con Recursos Humanos y la Administración.
- Formación académica, criterio formado e iniciativa.

**REQUISITOS**

**EDUCACION:** Superior Ing. En Administración de Empresas.  
**EXPERIENCIA:** De 1 - 3 años en adelante  
**EDAD:** 28 años en adelante  
**GENERO:** Independiente  
**REMUNERACION:** \$ 600,00

Elaborado por: Priscila Trelles

*MANUAL DE FUNCIONES 5*  
*MANUAL PARA BODEGUERO*

<b>CÓDIGO:</b>	2016-05
<b>TÍTULO DEL PUESTO:</b>	BODEGUERO
<b>NATURALEZA DEL PUESTO:</b>	
<p>Realizar eficientemente las labores asignadas como el control del producto que ingresa, elaboración de la materia prima, poner en orden el producto y materiales. Suministrar y dar responsabilidad al resto del equipo.</p>	
<b>FUNCIONES TÍPICAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Receptar el producto y materia prima que dejan los proveedores.</li> <li>•Verificar que no exista deficiencias en el producto recibido como: empaques dañados, faltantes, sobrantes, probleas de humedad o alteracion del producto.</li> <li>•Realizar un adecuado almacenaje del producto.</li> <li>•Organizar percheros.</li> <li>•Actualizacion diaria del inventario manual.</li> <li>•Verificar la rotación adecuada del producto por fecha de antigüedad.</li> <li>•Realizacion y distribucion correcta de la materia prima.</li> <li>•Auxiliar en el mantenimiento de las maquinas.</li> <li>•Limpieza de la empresa, auxiliar en limpiza de las fosas de lavado y area de secado.</li> <li>•Mantener la correcta separacion de material reciclado.</li> </ul>	
<b>CARACTERISTICAS DE CLASE:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Agilidad para el mantenimiento de la empresa.</li> <li>•Agilidad de palabra para el trato con proveedores.</li> <li>•Responsabilidad con las tareas encomentadas.</li> <li>•Orden para la clasificación de producto.</li> </ul>	
<b>REQUISITOS</b>	
<b>EDUCACION:</b>	Bachiller o Estudiante Universitario
<b>EXPERIENCIA:</b>	De 1 año en adelante
<b>EDAD:</b>	18 años en adelante
<b>GENERO:</b>	Independiente
<b>REMUNERACION:</b>	\$ 366,00

Elaborado por: Priscila Trelles

**MANUAL DE FUNCIONES 6**  
**MANUAL PARA JEFE DE PRODUCCION**

<b>CÓDIGO:</b>	2016-06
<b>TÍTULO DEL PUESTO:</b>	JEFE DE PRODUCCION
<b>NATURALEZA DEL PUESTO:</b>	
Es la persona encargada del correcto funcionamiento, coordinación y organización del área de producción de la empresa, que el cliente este satisfecho con el servicio y el colaborador de brindar el mismo, con el objetivo de cumplir con la producción prevista en tiempo y calidad del trabajo.	
<b>FUNCIONES TÍPICAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Supervisar y organizar al personal a su cargo.</li> <li>•Organizar la producción de acuerdo a la orden de ingreso.</li> <li>•Coordinar y organizar el aprovisionamiento de materia prima y distribución para el servicio</li> <li>•Coordinar con las diferentes áreas de la empresa con el objetivo del cumplimiento de metas</li> <li>•Estar pendiente del correcto uso de las máquinas.</li> <li>•Demostrar y capacitar al personal sobre el uso de la materia prima y el servicio a brindar</li> <li>•Solución de problemas entre personal a su responsabilidad y clientes por el servicio.</li> <li>•Mantener el orden y aseo dentro del área de trabajo delegando funciones.</li> <li>•Atención de solicitudes, quejas y peticiones.</li> <li>•Realización de informes, en conjunto con otras áreas, del área de producción semanal.</li> </ul>	
<b>CARACTERÍSTICAS DE CLASE:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Don de mando sobre los trabajadores.</li> <li>•Agilidad de palabra para el trato con clientes.</li> <li>•Responsabilidad con las tareas encomendadas.</li> <li>•Respeto hacia los colaboradores y superiores.</li> <li>•Trabajar en equipo.</li> <li>•Conocimientos básicos en mecánica y electricidad</li> </ul>	
<b>REQUISITOS</b>	
<b>EDUCACION:</b>	Técnico Automotriz
<b>EXPERIENCIA:</b>	De 1 año en adelante
<b>EDAD:</b>	25 años en adelante
<b>GENERO:</b>	Masculino
<b>REMUNERACION:</b>	\$ 450,00

Elaborado por: Priscila Trelles



**MANUAL DE FUNCIONES 7**  
**MANUAL PARA JEFE DE MANTENIMIENTO**

**CÓDIGO:** 2016-07  
**TÍTULO DEL PUESTO:** JEFE DE MANTENIMIENTO

**NATURALEZA DEL PUESTO:**

Es la persona que controla la correcta ejecución de las actividades de mantenimiento y reparación de la maquinaria de la empresa, capacitando al personal sobre el correcto uso de las mismas, para garantizar el buen funcionamiento y conservación de los bienes de la empresa.

**FUNCIONES TÍPICAS:**

- Capacitar al personal sobre el uso correcto de los elementos dentro de la empresa.
- Supervisa el uso debido de las máquinas.
- Elabora notas de pedido para los materiales e instrumentos necesarios.
- Suministra al personal equipos de uso delicado y especial de la empresa.
- Efectúa inspecciones de las instalaciones para detectar fallas y realizar las reparaciones.
- Controla el mantenimiento y las reparaciones realizadas.
- Inspecciona el progreso, calidad y cantidad de trabajos por máquina.
- Conocimiento de la materia prima correcta para el funcionamiento de las máquinas.
- Conocimiento profundo del sistema de instalación de la maquinaria.
- Conocer sobre los productos que pueden afectar las máquinas como al medio ambiente.

**CARACTERÍSTICAS DE CLASE:**

- Capacidad de esfuerzo físico para permanecer de pie por largas horas.
- Agilidad física para llegar a lugares altos.
- Responsabilidad directa con la maquinaria.
- Habilidad para tratar con el personal.
- Trabajar en equipo.
- Conocimientos básicos en mecánica y electricidad

**REQUISITOS**

**EDUCACION:** Técnico Automotriz-Electricista  
Licencia de Conducir  
**EXPERIENCIA:** De 1 año en adelante  
**EDAD:** 25 años en adelante  
**GENERO:** Masculino  
**REMUNERACION:** \$ 450,00

Elaborado por: Priscila Trelles

**MANUAL DE FUNCIONES 8**  
**MANUAL PARA LAVADOR DE VEHICULOS**

**CÓDIGO:** 2016-8  
**TÍTULO DEL PUESTO:** LAVADOR DE VEHICULOS

**NATURALEZA DEL PUESTO:**

Es la persona que tiene una relación directa en el área de producción como también con el cliente. Se responsabiliza del lavado correcto según la orden de trabajo como la responsabilidad sobre el vehículo.

**FUNCIONES TÍPICAS:**

- Recibir al vehículo con la orden de trabajo.
- Revisión del vehiculo y notificación a caja sobre la inspección en caso de tener novedad.
- Responsable directo sobre el vehículo.
- Ingreso correcto al área de lavado.
- Conocimiento de los productos a utilizar en el vehículo.
- No desperdiciar materia prima en la ejecución del servicio.
- Trasladar el vehículo al área de secado.
- Responsable de la llave del vehículo.
- Mantener el lugar de trabajo en orden.
- Mantener limpia el área de trabajo.
- Organización en conjunto sobre los materiales utilizados.
- Cuidado especial de las máquinas.

**CARACTERÍSTICAS DE CLASE:**

- Responsabilidad con las actividades encomendadas.
- Respeto a los superiores.
- Responsabilidad directa con el vehículo.
- Habilidad para tratar con el cliente.
- Trabajar en equipo.

**REQUISITOS**

**EDUCACION:** Bachiller  
Licencia de Conducir  
**EXPERIENCIA:** De 1 año en adelante  
**EDAD:** 25 años en adelante  
**GENERO:** Masculino  
**REMUNERACION:** \$ 366,00

Elaborado por: Priscila Trelles

**MANUAL DE FUNCIONES 9**  
**MANUAL PARA SECADOR DE VEHICULOS**

<b>CÓDIGO:</b>	2016-9
<b>TÍTULO DEL PUESTO:</b>	SECADOR DE VEHICULOS
<b>NATURALEZA DEL PUESTO:</b>	
Es la persona que tiene una relación directa en el área de producción como también con el cliente. Se responsabiliza del secado correcto del vehículo como la responsabilidad sobre él	
<b>FUNCIONES TÍPICAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Recibir el vehículo luego del lavado.</li> <li>•Inspección interna sobre algun articulo valioso o dinero dentro del vehículo.</li> <li>•Responsable directo sobre el vehículo.</li> <li>•Secado de los vidrios como orden inicial.</li> <li>•Secado del exterior del vehiculo y motor .</li> <li>•Uso correcto de la aspiradora.</li> <li>•Colocar con medida el producto dentro del vehículo.</li> <li>•Responsable de la llave del vehículo.</li> <li>•Mantener el lugar de trabajo en orden.</li> <li>•Mantener limpia el área de trabajo.</li> <li>•Organización en conjunto sobre los materiales utilizados.</li> <li>•Cuidado especial de las máquinas utilizadas.</li> </ul>	
<b>CARACTERISTICAS DE CLASE:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Responsabilidad con las actividades encomendadas.</li> <li>•Respeto a los superiores.</li> <li>•Responsabilidad directa con el vehículo.</li> <li>•Habilidad para tratar con el cliente.</li> <li>•Trabajar en equipo.</li> </ul>	
<b>REQUISITOS</b>	
<b>EDUCACION:</b>	Bachiller Licencia de Conducir
<b>EXPERIENCIA:</b>	De 1 año en adelante
<b>EDAD:</b>	25 años en adelante
<b>GENERO:</b>	Masculino
<b>REMUNERACION:</b>	\$ 366,00

Elaborado por: Priscila Trelles

## DETERMINACION DE COSTOS DE IMPLEMENTACION DEL NUEVOS PROCESOS DENTRO DE LA LAVADORA- LUBRICADORA.

*Tabla 128*

### *DETALLE DE TIEMPOS DE LA PROPUESTA DE PROCESOS*

NOMBRE DEL PROCESO	DURACION ACTUAL DEL PROCESO	DURACION PROPUESTA DEL PROCESO	DIFERENCIA	REDUCCION
COMPRAS MATERIA PRIMA	175	30	145	-83%
COMPRAS DE PRODUCTO	90	30	60	-67%
PRODUCCION DE LAVADO EXPRESS	84	59	25	-30%
PRODUCCION DE LAVADO EJECUTIVO	102	81	21	-21%
PRODUCCION DE LAVADO COMPLETO	124	96	28	-23%
PRODUCCION DE LAVADO DE ASIENTOS	898	141	757	-84%
PRODUCCION DE LAVADO DE CIELO	61	53	8	-13%
PRODUCCION DE LAVADO DE TAPICERIA	75	55	20	-27%
PRODUCCION DE GRAFITADO	140	100	40	-29%
PRODUCCION DE SIMONIZADO	171	140	31	-18%
PRODUCCION DE CAMBIO DE ACEITE	48	38	10	-21%
PRODUCCION DE LAVADO DE MOTO	43	31	12	-28,0%
FACTURACION	126	10	116	-92%
ELABORACION DE MATERIA PRIMA		90	-90	0%
RECURSOS HUMANOS		135	-135	0%
MANTENIMIENTO		95	-95	0%
<b>TOTALES</b>	<b>2137</b>	<b>1184</b>	<b>953</b>	<b>-45,0%</b>

**Elaborado por: Priscila Trelles**

Interpretación: En este cuadro se muestra la integración de 3 nuevos procesos con sus respectivos tiempos el cual se encuentra de la siguiente manera.

En la compra de materia prima; para poder brindar el servicio de lavado, es de 175 minutos, pues se incluye el desarrollo de la misma, entonces se propone dar un día y tiempo prudenciales para acortar el tiempo y organizar de una mejor manera, por eso se propone una duración de 30 minutos la diferencia de 145 minutos muestra una reducción de 83% para poder transformar el

tiempo útil ya que a comparación del análisis con la manera tradicional tiene un 17% de eficiencia entonces el resultado final será de provecho a un 100%.

Proceso de Elaboración de la Materia prima: Sacamos este proceso a parte, para poder organizarlo de una mejor manera el proceso propuesto tiene la duración de 90 minutos, estos intervienen de manera positiva, se delegara a una persona para realizarlo y será efectivo con la recomendación fijada.

El proceso de compra del producto es similar al de la adquisición de la materia prima pero al ser un producto terminado y tener un final distinto se recomienda en separarlo ya que la empresa tienes dos finalidades: una la de proveer el servicio de lavado y la otra la de ofertar un producto final en la actualidad la duración de este proceso es de 90 minutos teniendo un porcentaje de eficiencia de 33% se propone mejorar los tiempos a un 100% ahorrando 60 minutos y se reduce un 67%.

El proceso de producción es más complejo pues dentro de este intervienen 10 tipos diferentes de procesos:

En el lavado Express: se determina un cambio con la propuesta dejando un 30% para mejora del servicio.

En el lavado Ejecutivo: con la propuesta nos da un 21% en mejora del servicio.

En el lavado Completo: Con la propuesta que se presenta este tipo de servicio mejoraría en tiempo un 23%

En el lavado de Asientos: En este proceso se sugiere no esperar el tiempo de secado del vehículo pues tampoco es un tiempo en servicio, de todas formas el asiento no va 100% mojado porque la manera de lavado deja al asiento humedecido y no perjudica al vehículo el armado de los asientos con ellos húmedos la propuesta establecida nos deja con un 84% mejorando el servicio.

En el lavado del Cielo: Este proceso con la propuesta tiene una reducción del 13%

En el lavado de la tapicería: su eficiencia con la propuesta es del 27%

En el Grafitado: Con la propuesta se reduce un 29%

En el Simonizado: en este proceso se reduce un 18%

En el Cambio de Aceite y Filtro: en este proceso se llega a reducir hasta un 21%.

En el lavado de moto: para este proceso se acortan los tiempos hasta un 28%.

El proceso de Facturación se recomienda tener una ficha de ingreso del vehículo para reducir totalmente los tiempos pues este proceso de manera tradicional cubre el 8% con 126 minutos y la propuesta se realiza en 10 minutos con una reducción del 92% a comparación de la forma tradicional.

Dentro de la propuesta se sugiere incluir un nuevo proceso de Recursos Humanos el cual intervienen 135 minutos que se sumaran al total de los procesos.

Al hacer uso de maquinaria industrial, esta necesita un espacio de tiempo para poder ser revisada y solucionar problemas presentes o evitar problemas posteriores por ello se limita un espacio para la corrección de errores con el Mantenimiento de la maquinaria de 95 minutos designados para este nuevo proceso.

De esta manera se hacen equitativas las responsabilidades para aprovechar las habilidades y tiempos de los colaboradores y delegar tiempos coordinadamente, así existirá un ahorro de 96 minutos aproximadamente, representa el 45% del tiempo diario, tomando como crítica la perdida de este tiempo.

La reestructuración de la empresa tiene un costo mínimo pues se realizara una impresión del material recomendado, un sistema de cómputo que permita la revisión de las cuentas necesarias para la empresa y básicas, la impresión de carteles de seguridad, uso y mantenimiento de las máquinas, folders visibles con el detalle para guardar los papeles esenciales de la empresa, la publicación de la misión, visión, políticas y valores. La adquisición de una impresora.

No se recomienda la contratación de más personal, pero si el de delegar las diferentes funciones encomendadas.

En el siguiente cuadro se detalla la inversión que se debe hacer para el desarrollo de la Reingeniería dentro de los procesos:

*Tabla 132*

**PRESUPUESTO PARA LA REALIZACION DE LA PROPUESTA**

#	Detalle	Cantida	Inversion	Proceso
1	Sisteme Contable y de Inventario por Kardex y Factu	1	490,00	Compras-Facturacion
2	Impresora Epson multifuncion sistema de tinta contir	1	325,00	Compras-Facturacion-Recursos Humanos
3	Cartel de Advertencia para el mantenimiento de las	1	120,00	Productivo-Mantenimiento
4	Folders Organizadores	15	45,00	Compras-Facturacion-Recursos Humanos
5	Publicacion de mision, vision, politicas y valores	4	60,00	Recursos Humanos
<b>Total</b>		<b>22</b>	<b>1040,00</b>	

**Elaborado por: Priscila Trelles**



## **h. CONCLUSIONES:**

Las empresas familiares suelen tener varios déficits administrativos, pues varios procesos son cubiertos por una misma persona y el resto de gente que trabaja tienen menos carga o no se encuentran realizando una labor específica de acuerdo a su puesto.

- Dentro de la empresa estudiada se realiza un análisis situacional para determinar los procesos que existen dentro de la empresa y clasificarlos los cuales son 2 procesos de compras, 10 procesos de facturación, dando un total de 13 procesos, los cuales presentan varias falencias enunciadas de la siguiente manera:

- Forma Tradicional Procesos de compra: se clasifican en 2

Forma Tradicional Proceso de compra de materia prima: En este implica la adquisición de la materia prima para la transformación en el material a ser usado para brindar el servicio. Tiene la duración de 175 minutos desde la llegada del proveedor, no existe ninguna persona designada específicamente a la atención del proveedor por lo que se encarga actualmente la Gerente, de la negociación, la Gerente cumple con otras tantas funciones por esa razón tiende a la demora en este proceso en específico.

Otro déficit que se encontró en este proceso es que no existe una correcta distribución del mismo por porción, ni un registro de inventario, lo cual afecta en

cuestión económica pues existe desperdicio del material y afecta a los demás procesos.

- Forma Tradicional compra del producto: Este proceso es similar al anterior, la diferencia es que el producto viene terminado y no es necesario modificarlo de alguna manera para su distribución el tiempo que se demora es de 90 minutos desde la llegada del proveedor, este proceso tampoco cuenta con un sistema de control de inventario.
- Forma Tradicional procesos de producción: se determinan por un total de 10 siendo estos Lavado express, Lavado Ejecutivo, Lavado Completo, Lavado de Asientos, Lavado de la Tapicería, Lavado del cielo, Grafitado, Simonizado, Cambio de Aceite, Lavado de moto, para la realización de la producción sufren una ligadura al proceso de compra puesto que como tal no cuenta con un inventario de ingreso hacen que el proceso productivo tome una demora significativa.
- Forma Tradicional proceso de Facturación: Actualmente dentro de la empresa en el proceso de facturación la persona encargada de realizarlo es la Gerente de la empresa este proceso tiene la duración de 126 minutos, se toma este tiempo ya que realiza la revisión del servicio y resolución de quejas con inconvenientes presentados, negociación de precios, etc.
- La reingeniería de procesos dentro de la Lavadora- Lubricadora Chaquiñán, tiene por objetivo central el evitar los errores visibles dentro de la misma y separación de procesos combinados para su efectividad a más de

adicionar 3 procesos que servirán de gran ayuda para mejorar la empresa y su productividad por la razón de corregir los inconvenientes que presenta de forma tradicional.

- Proceso de Recursos Humanos: Se dividen se le encargara responsabilidades.
- Proceso de mantenimiento: Se realizara una inversión para la implementación de un cartel de información del correcto uso de las maquinas. Esto costara \$120.00 impresión a color y plastificado con mica gruesa. Se capacitara al todo el personal pero su encargado será el Sr. Claudio Trelles.
- Proceso de elaboración de la materia prima: Se delegara a un empleado para la dosificación correcta de la materia prima a utilizar el cual será encargado también de la bodega correspondiente de la empresa y a su vez de llenar el inventario manual.
- Los puestos que ocupan actualmente tanto propietarios como colaboradores no están debidamente establecidos y nadie tiene el conocimiento de sus funciones a realizar.
- A nivel de servicio los colaboradores no están invictos en todas las áreas, no se encuentran capacitados para brindar información y buena atención al cliente.
- En infraestructura la empresa se encuentra bien diseñada para el servicio pero en instrumentos de trabajo, sobre todo en oficina hacen falta hacerle algunas adecuaciones.

## **i. RECOMENDACIONES**

- Para el proceso de compra de la materia prima se propone designar esta labor a una persona para el puesto de Asistente Administrativa, la cual se tardara un tiempo estimado según la propuesta presentada de 30 minutos.

Para este proceso se recomienda también tener una persona encargada de bodega para el debido fraccionamiento del material al igual que registrarlo en un sistema de inventario tanto manual, para el control de bodega, como digital para el control contable y de pedido.

En este proceso se recomienda sacar un nuevo proceso que es el de la fabricación de la materia prima y su correcta distribución la persona que puede realizarlo es el delegado de bodega para poder llevar el inventario.

- Para el proceso de compra del producto se efectúa la propuesta de tomarse un tiempo de demora de 30 minutos, también seguir con la persona encargada de bodega para llevar el inventario de este proceso, en cuanto a la venta del producto la persona encargada sería una cajera la cual estaría asignada al cobro del servicio también y podría actualizar con la venta del producto el inventario automáticamente.

- Propuesta para los procesos productivos: los procesos productivos al no contar con un orden mecanizado de llegada sufren varios inconvenientes, para mejorar los varios procesos productivos se propone llevar un orden de ingreso que se presenta en el contenido de la propuesta, de esta manera el trabajador tendrá listo el material para la ejecución del mismo sin dar vueltas innecesarias

dentro de la infraestructura y se dedicara al cumplimiento del trabajo, el cual tiene un tiempo de ejecución específico que no se puede sobrepasar demasiado.

La Orden de Ingreso o de trabajo servirá también para el proceso de facturación haciéndolo más ágil.

- Propuesta a proceso de Facturación: Con la Orden de ingreso o trabajo recomendada el tiempo establecido para el proceso de facturación sería de 10 minutos como máximo, el cliente llega pide su servicio en caja se llena la orden de ingreso y automáticamente se llena la factura, quedaría en el registro de ventas, si el cliente desea la factura al momento de retirar el vehículo se tendrá lista la misma con anticipación.

- Se propone la creación de 3 procesos los mismos cubiertos con el personal con que cuenta la empresa se darán funciones concretas y capacitación para los mismos delegados de la siguiente manera:

Gerente General: Este puesto ocupara la misma persona la Sra. Martha Sarmiento.

Jefe de Recursos Humanos: Puede llevar este puesto la Sra. Martha Sarmiento sin sobrecargarla de trabajo.

Asistente Administrativa: En este puesto puede estar establecida la hija de la Sra. Sarmiento la Srta. Jenny Trelles.

Cajera: La otra hija de la Sra. Sarmiento la Srta. Chiara Trelles.

Jefe de Mantenimiento: La persona que se ha estado encargando de modificaciones dentro de la empresa y de la maquinaria ha sido el Sr. Claudio Trelles, siendo la persona capacitada y para capacitar al personal.

Jefe de Producción: En este puesto interviene el Sr. Fabián Campoverde, es la persona con mayor antigüedad dentro de la empresa y por ello conoce hasta a los clientes y el tipo de servicio que los mismos prefieren.

Bodega: Para este puesto la persona más factible es la Sra. Ana María Álvarez, es una persona con muchas cualidades en cuanto al orden y agilidad para el puesto.

El resto de personal va la producción con la diferencia que con esta propuesta se recomienda sean todos capacitados debidamente y siguiendo el manual de funciones correspondiente.

- Se recomienda la aplicación de los procesos reestructurados, para mejorar la condición de la empresa.
- Aplicar los procesos recomendados para ser más que un soporte para la empresa.
- Llevar el control del inventario digitalmente y físico como respaldo para facilitar el trabajo de la empresa.
- Utilizar el formato de ingreso donde estará toda la información de cada trabajo realizado y facturado con mayor orden.
- Hacer uso del manual de funciones para el reclutamiento del personal o para la capacitación del mismo.

A pesar de que el puesto de Gerente existen varios requisitos para el mismo como el nivel académico y el propietario no desea que sea un gasto la contratación de una persona que vaya a desempeñar este rol, se sugiere tomar cursos para superar este obstáculo y estar al día, cursos como: tributación, leyes y reglamentos de la empresa, planificación empresarial.

- La gerente puede delegar funciones a sus subordinados que ella antes hacía, de comienzo, supervisadas y capacitadas por la misma para lograr alcanzar un trabajo idóneo y equilibrado.
- Brindar capacitaciones o reuniones para la corrección de errores frecuentes dentro de la empresa en busca de solucionar problemas.

**j. BIBLIOGRAFÍA**

- Hammer M. y Champy J., Reingeniería, Editorial Norma, 1994.
- Alarcón González, Juan Ángel. Reingeniería de procesos empresariales, FC Editorial, 1998.
- Kamiya, Marco. Reingeniería y administración japonesa, En: Quehacer, Ed.101, 1995
- Cuatrecasas Arbó, Lluís. Gestión de la calidad total, Ediciones Díaz de Santos, 2012.
- Postic, M, De Ketele J.M: Observar las situaciones educativas. Narcea. Paris. 1988
- García Ferrando M. La encuesta. En: Garcia M, Ibáñez J, Alvira F. El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de Investigación. Madrid: Alianza Universidad 0Textos, 1993; p. 141-70.
- Drucker, Peter F., La Reingeniería en la Empresa, Grupo editorial patria, 2005. Citado por Flores Jiménez, Ivette y otros en Reingeniería en las pequeñas y grandes empresas.
- Klein, Mark M. y Manganelli, Raymond L., Cómo hacer reingeniería, Editorial Norma, 2004.
- COOK, Víctor. "Readings in Marketing Strategy". 2da edición. The Scientific Press.
- LEVITT, Theodore. "Comercialización Creativa". Compañía Editorial Continental. México. 1986. 191 pág.



- LEVITT, Theodore. "Innovation in Marketing". McGraw Hill. 203 pág.
- MORRIS, Daniel. "Reingeniería: Cómo aplicarla con éxito en los negocios". Mc Graw Hill, 1994.282 páginas.
- PRIDE, William. "Marketing: Concepto y estrategias". 9na edición. McGraw Hill. 1997. 877 pág.
- TROUT, Jack. "Posicionamiento". Mc Graw Hill, 1986. 263 páginas.
- WILSON, Bud. "Planeación y Desarrollo Comercial del Producto". Herrero Hermanos, México. 217 pág.
- SUHAIL, Suárez Alonso." "Modelo de reingeniería administrativa en el sector automotriz de servicios, con el uso de nuevas tecnologías".2002. Huajuapán de León, Oaxaca. Pag.64.
- Gilbert J. Garraghan, *A Guide to Historical Method*, Fordham University Press: New York 1946.

#### Linkografía

<http://www10.ujaen.es/sites/efault/files/users/archivo/caliad/criterios5.pdf>

<http://www.gestiopolis.com/gestion-y-reingenieria-procesos/>

<http://www.eaeprogramas.es/empresa-familiar/2014/07/que-es-una-empresa-familiar-concepto-y-caracteristicas.htm>

[http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_235\\_1\\_00613\\_es.pdf](http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_235_1_00613_es.pdf)

[http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_235\\_1\\_00613\\_es.pdf](http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_235_1_00613_es.pdf)

[http://www.intras.com.do/managementupdate/articulos/los\\_4\\_factores\\_que\\_influyen\\_en\\_el\\_rediseño\\_de\\_procesos.php](http://www.intras.com.do/managementupdate/articulos/los_4_factores_que_influyen_en_el_rediseño_de_procesos.php)

[www.calidad-gestion.com.ar](http://www.calidad-gestion.com.ar)

<http://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/ingenier%C3%ADa-de-metodos/guia-para-elaborar-diagramas-de-proceso/>

<http://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/ingenier%C3%ADa-de-metodos/guia-para-elaborar-diagramas-de-proceso/>

<http://www.gestiopolis.com/necesidad-y-desarrollo-de-la-innovacion/>

<http://definicion.de/metodo-inductivo/>

<http://definicion.de/metodo-deductivo/>

<http://www.facmed.unam.mx/emc/computo/infomedic/presentac/modulos/modulo3/estadistica/clase1/>

<http://metodologia02.blogspot.com/p/tecnicas-de-la-investigacion.html>

<http://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>

<http://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-reingenieria/>

<http://www.gestiopolis.com/definicion-de-reingenieria/>

<http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/257/7.1.htm>

<http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/04/en-que-consiste-la-revision-de-la.html>

**k. ANEXOS:**

**ANEXO 1**

**FICHA DE RESUMEN**

**a. TEMA:**

**“PROPUESTA DE REINGENIERÍA DE PROCESOS PARA LA LAVADORA-LUBRICADORA “CHAQUIÑÁN” DE LA CIUDAD DE CUENCA”**

- b. **PROBLEMÁTICA:** Determinación de los procesos administrativos que lleva la Lavadora-Lubricadora “CHAQUIÑÁN” de la ciudad de Cuenca desde sus inicios hasta la presente fecha.

Importancia de la Reingeniería de Procesos

El Significado de Reingeniería en el ámbito administrativo da referencia a volver a empezar,” la reingeniería de procesos es la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento” (J, 1994) <sup>1</sup>

La Reingeniería de Procesos nos permite ir mejorando tanto en tiempo como económicamente, logrando siempre avances que mejoren la situación empresarial.

En las grandes empresas del mundo se van analizando los procesos utilizados y se van transformando por ejemplo la tecnología que avanza a pasos agigantados siendo las empresas más idóneas para las transformaciones necesarias para el usuario adaptándose a la comodidad del consumidor final.

En el país a pesar de no ser un país primermundista también ha existido a lo largo del tiempo una reingeniería como en todo el mundo puesto que ha ido poco a poco avanzando con los cambios mundiales en todo tipo de ámbito aunque un poco más lento.

La ciudad de Cuenca ha ido avanzando con pasos agigantados pensando el bien en la comunidad, lo que vemos que existe un reingeniería puesto que este término trae de la mano el termino cambio

---

<sup>1</sup> Hammer M y Champy J p.34 Reingeniería Editorial Norma 1994

hacia adelante, entonces podemos ver algunas modificaciones que se han dado en las administraciones de la ciudad como el tan esperado Tranvía que existen muy pocos a nivel mundial el cual traerá grandes beneficios a la Ciudad.

En todo ámbito debe de existir una evaluación de factibilidad de los procesos a ser cambiados, modificados o mejorados, pero en todos estos casos y sin tener la necesidad de recurrir solamente a grandes empresas para que exista un cambio notorio en la ejecución de los cambios en los procesos, puesto que las empresas pequeñas también es necesario facilitar las cosas para evitar los conflictos futuros y mejorar el funcionamiento de las empresas ya que mejorar significa crecimiento ya sea implementando o descartando ciertos procesos.

En la lavadora-lubricadora Chaquiñán encontramos que brinda un excelente servicio de limpieza y cambios de aceite a los vehículos de la ciudad de Cuenca, tiene una extensa clientela, la cual está satisfecha con el trabajo que lleva haciendo en el transcurso de los años, pero a nivel de los procesos administrativo e interno de la empresa encontramos que existen varios déficits los cuales deben ser llenados para lograr el éxito total y notorio de la misma.

### c. OBJETIVOS

Objetivo General:

Proponer la reingeniería de procesos a la Lavadora-Lubricadora “Chaquiñan”.

Objetivos Específicos:

Análisis Situacional factores externos y en factores interinos

Análisis de los procesos existentes

Proponer el mejoramiento de los procesos

Proponer y exponer un mapa de procesos

## ANEXO 2

### ENTREVISTA

1. **¿Desde cuándo funciona la empresa?**
2. **¿Cuenta la empresa con variedad de productos?**
3. **¿De qué se trata la adquisición de materia prima y Producto?**
4. **¿Quién es la persona encargada de la atención a los proveedores y que días se la realiza?**
5. **¿Quién es la persona encargada de la elaboración de la materia prima?**
6. **¿Puede explicar brevemente la organización del personal como el horario y funciones?**
7. **¿Quién es la persona encargada de la atención al cliente?**
8. **¿Qué puestos están establecidos dentro de la empresa?**
9. **¿Existe un orden de recepción de los vehículos?**
10. **¿La empresa cumple todas las expectativas del cliente?**
11. **¿Tiene conocimiento pleno, de lo que debe realizar dentro de la empresa?**
12. **¿La empresa tiene definida su misión y visión?**
13. **¿La empresa cuenta con un organigrama?**
14. **¿La empresa cuenta con los manuales de funciones de sus empleados?**
15. **¿Qué tipo de contrato tienen los empleados?**
16. **¿Se realiza inducción en el personal que ingresa?**

17. **¿Se realiza capacitación al personal?**
18. **¿Tienen incentivos los trabajadores, de ser positivo, que tipo de incentivos?**
19. **¿Se establecen estrategias para mejorar los tiempos de trabajo, y servicios a clientes de empresa?**
20. **¿Quién es la persona encargada de elaborar las facturas?**
21. **¿Cuál es la manera de realizar una factura?**
22. **¿Cuál es el tiempo que se lleva para realizar una factura?**
23. **¿En qué momento realiza la factura y cobro del servicio?**
24. **¿Señale que falencias considera que tiene su empresa?**
25. **¿La empresa cuenta con hoja de registro de entrada y salida de personal diariamente?**
26. **¿De acuerdo a su criterio, la empresa está Sobre endeudada, endeudamiento normal, no tiene deuda?**
27. **¿Considera rentable esta empresa?**
28. **¿Quién es la persona encargada de llevar la contabilidad de la empresa?**
29. **¿Lleva la empresa un control de inventarios de los productos y materia prima?**
30. **¿Están dispuestos a implementar procesos para mejorar el estado de la empresa?**

### ANEXO 3



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA  
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

- **ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LA LAVADORA-LUBRICADORA”CHAQUIÑÁN”**

Estimado amigo/a con el compromiso de cumplir con los requerimientos académicos para la elaboración de una tesis de grado, carrera de Administración de Empresas de la Universidad Nacional de Loja, estamos interesadas en el desarrollo de una investigación para lo cual, precisamos de su información veraz y confiable. El proceso se llevara sin ocuparle demasiado de su tiempo.

Conteste el siguiente cuestionario según su criterio.

**1. Años de Experiencia en su puesto**

1\_\_ 2\_\_ 3\_\_ 4\_\_ más de 4\_\_

**2. Cargo que ocupa**

\_\_\_\_\_

**3. ¿Cuál es su nivel de estudios?**

Básica\_\_

Bachillerato\_\_

Superior\_\_

**4. ¿Existe políticas establecidas en la empresa tanto como la misión y visión que sean de su conocimiento?**

Si\_\_ No\_\_

**5. ¿Existe un organigrama empresarial debidamente estructurado dentro de la Lavadora-Lubricadora?**

Si\_\_ No\_\_

**6. ¿Cómo ingreso a trabajar en la Lavadora-Lubricadora “CHAQUIÑÁN”?**

Anuncio\_\_

Aviso de algún amigo o conocido\_\_

Trabajaba con el anterior dueño\_\_

Casualidad\_\_

7. ¿Fue sometido a algún sistema de selección para trabajar?  
Si\_\_ No\_\_
8. ¿Qué tipo de contrato tiene?  
Fijo\_\_ Eventual\_\_
9. ¿La empresa cuenta con un departamento de recursos humanos?  
Si\_\_ No\_\_
10. ¿Conoce las responsabilidades que debe desempeñar dentro de la empresa?
11. ¿Existe un responsable para cada área de trabajo?  
Si\_\_ No\_\_
12. ¿Los puestos están debidamente establecidos?  
Si\_\_ No\_\_
13. ¿Cree usted que existe un orden de recepción de los vehículos?  
Si\_\_ Falta mejorar\_\_ No\_\_
14. De cada 10 clientes atendidos por usted cuantos cree van satisfechos un 100%  
Todos\_\_ 90%\_\_ 80%\_\_ 70%\_\_ 60%\_\_ 50%\_\_ Menos del 50%\_\_
15. En cuanto a la maquinaria utilizada en el local ¿cada cuánto tiempo sufre averías?  
Siempre\_\_ una vez al mes\_\_ De vez en cuando\_\_  
Una vez cada tres meses\_\_ Nunca\_\_
16. Cuando sufre averías la maquinaria es debido a:  
Mal uso\_\_ Falta de mantenimiento\_\_ Descargas eléctricas\_\_  
Desconocimiento\_\_
17. ¿Es necesario que se reciban capacitaciones?  
Si\_\_ no\_\_
18. ¿En que ámbito deberían recibir capacitaciones?  
Uso y mantenimiento de las maquinas\_\_ En atención al Cliente\_\_  
Uso correcto de los productos\_\_ Precios\_\_ Trabajo en equipo\_\_  
Marketing\_\_ Otro\_\_\_\_\_



19. ¿Cómo es su registro de ventas?  
Con un programa digital\_\_ Digital pero en Excel\_\_  
Manual\_\_
20. La eficiencia del proceso de facturación es:  
Excelente\_\_ Muy Bueno\_\_ Bueno\_\_ Malo\_\_
21. ¿Existe un manual de funciones?  
Si\_\_ No\_\_
22. ¿Desearía que sea implementado un nuevo manual de funciones?  
Si\_\_ No\_\_
23. ¿Cada cuánto se hace un registro de inventario?  
Diario\_\_ Mensual\_\_ Trimestral\_\_ Semestral\_\_  
Anual\_\_
24. ¿A su criterio cada cuanto tiempo debería de hacerse un inventario?  
Diario\_\_ Mensual\_\_ Trimestral\_\_ Semestral\_\_  
Anual\_\_
25. ¿Existe algún sistema de incentivo al trabajador?  
Si\_\_ No\_\_

**GRACIAS POR SU COLABORACION.**

## ANEXO 4



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA  
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

- **ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA LAVADORA-  
LUBRICADORA”CHAQUIÑAN”**

Estimado amigo/a con el compromiso de cumplir con los requerimientos académicos para la elaboración de una tesis de grado, carrera de Administración de Empresas de la Universidad Nacional de Loja, estamos interesadas en el desarrollo de una investigación para lo cual, precisamos de su información veraz y confiable. El proceso se llevara sin ocuparles demasiado de su tiempo.

Conteste el siguiente cuestionario según su criterio.

**1. Se denominaría como:**

**Cliente permanente:**

**Cliente ocasional:**

**Cliente por primera vez:**

**2. ¿Con que frecuencia realiza la limpieza de su vehículo?**

**Diaria\_\_ Semanal\_\_ Quincenal\_\_ Mensual\_\_**

**3. ¿Sabe usted de todos los servicios que brinda la empresa?**

**Si                      No**

**4. ¿Por qué tipo de servicio usted visita usted a la lavadora-  
Lubricadora Chaquiñán?**

**Lavado express:                      Lavado completo:**

**Simonizado:**

**Lavado ejecutivo:**

**Grafitado:**

**Cambio de**

**Aceite:**

**Lavado de moto:**

**Lavado de cielo:**

**Lavado de la tapicería:**

**Lavado de Asientos:**

**5. ¿Cuál para usted es el aspecto más importante al acudir a la  
Lavadora- Lubricadora?**

**Atención\_\_**

**Calidad De Servicio\_\_ Precio \_\_**

**Tiempo\_\_**

6. ¿Cómo definiría el tiempo de atención?  
Eficiente\_\_ Muy Bueno\_\_ Bueno\_\_ Regular\_\_
7. ¿Cómo definiría el tiempo de demora en la ejecución del servicio?  
Eficiente\_\_ Muy Bueno\_\_ Bueno\_\_ Regular\_\_
8. ¿Cómo calificaría usted al material con el que ha sido usado para brindar el servicio?  
Excelente calidad\_\_ Buena calidad\_\_ Calidad Regular\_\_  
Baja Calidad\_\_
9. ¿Cómo calificaría usted al servicio que brinda la lavadora-lubricadora Chaquiñán?  
Excelente\_\_ Muy Bueno\_\_ Bueno\_\_ Regular\_\_
10. ¿Cree usted que el personal está debidamente capacitado para el servicio?  
Si\_\_ No\_\_
11. ¿Conoce el tipo de tecnología que se ocupa en la empresa?  
Si\_\_ No\_\_
12. ¿Conoce si los productos que son utilizados brindan beneficios a su vehículo y al medio ambiente?  
Si\_\_ No\_\_
13. ¿El personal que trabaja en la lavadora- Lubricadora Chaquiñán tienen el conocimiento de los costos y servicios que la misma brinda?  
Si\_\_ No\_\_
14. ¿En cuanto al tiempo de facturación como la calificaría usted?  
Excelente\_\_ Muy Bueno\_\_ Bueno\_\_ Regular\_\_
15. ¿Esta usted satisfecho con el servicio que brinda la empresa?  
Siempre\_\_ Muchas de las ocasiones\_\_ A veces\_\_ Nunca\_\_
16. ¿Existe algún sistema de incentivos a cliente?  
Si\_\_ No\_\_

17. Al existir algún inconveniente en el servicio recibido, su dificultad ha sido resuelta ¿En qué tiempo?  
 Inmediatamente\_\_ Demorado un poco\_\_  
 Demora demasiado\_\_ No se ha resuelto\_\_
18. ¿Cuál es la actitud del trabajador al brindar el servicio?  
 Excelente\_\_ Muy Buena\_\_ Buena\_\_ Regular\_\_
19. En comparación del servicio con el costo usted piensa que:  
 Es alto\_\_ Es razonable\_\_ Es justo\_\_ Es económico.
20. ¿Volvería y recomendaría los servicios de esta empresa?  
 Si\_\_ No\_\_
21. ¿Está de acuerdo con la capacidad de la empresa para realizar el servicio?  
 Si\_\_ No\_\_
22. ¿Está de acuerdo con el número de empleados que laboran en la empresa?  
 Si\_\_ No\_\_
23. ¿Ha verificado o le han dado información convincente sobre el servicio que está recibiendo?  
 Si\_\_ No\_\_
24. ¿En qué momento le entregan la factura?  
 Al inicio de la atención\_\_  
 Al finalizar el servicio\_\_  
 No pide factura\_\_
25. ¿Cómo considera el sistema de facturación?  
 Excelente:\_\_ Muy Bueno\_\_ Bueno\_\_ Regular\_\_
26. ¿Cómo considera usted el aseo dentro de la empresa?  
 Excelente\_\_ Muy Bueno\_\_ Bueno\_\_ Regular\_\_
27. ¿Qué departamento sugeriría falta emplear dentro de la empresa para un mejor servicio?  
 Recursos Humanos\_\_ Atención al Cliente\_\_  
 Auxiliar de Limpieza\_\_ Bodega\_\_

**GRACIAS POR SU COLABORACION**



## ANEXO 5

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA  
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

- **ENCUESTA DIRIGIDA A LOS PROVEEDORES**

### **ENCUESTA DIRIGIDA A LOS PROVEEDORES DE LA LAVADORA-LUBRICADORA "CHAQUIÑAN"**

Estimado amigo/a con el compromiso de cumplir con los requerimientos académicos para la elaboración de una tesis de grado, carrera de Administración de Empresas de la Universidad Nacional de Loja, estamos interesadas en el desarrollo de una investigación para lo cual, precisamos de su información veraz y confiable. El proceso se llevara sin ocuparle demasiado de su tiempo.

Conteste el siguiente cuestionario según su criterio.

**1. ¿ Cómo tiene conocimiento de la empresa para ofertar sus productos?**

Prensa\_\_ Referencias\_\_ Cercanía del Lugar\_\_

De camino al recorrido\_\_ Amistad o Familiar de la empresa\_\_

**2. Se denominaría como:**

**Proveedor permanente:**

**Proveedor ocasional:**

**Proveedor por primera vez:**

**3. ¿Cómo definiría el sistema de atención a los proveedores?**

Excelente\_\_ Muy Bueno\_\_ Bueno\_\_ Regular\_\_

**4. ¿Tiene días específicos de visita a la empresa?**

Sí\_\_ No\_\_

**5. ¿Qué tipo de productos ofrece su empresa?**

Filtros y Aceites\_\_ Materia Prima\_\_

Artículos para la venta\_\_

**6. ¿El tiempo de negociación es?**

Inmediato\_\_ Mediato\_\_ Tardío\_\_

7. ¿Su empresa garantiza la calidad de sus productos?  
Sí\_\_ No\_\_
8. ¿Su empresa que formas de pago ofrece?  
Efectivo\_\_ Crédito\_\_
9. Las Políticas de crédito que maneja la empresa:  
15 días\_\_ 30 días\_\_ 90 días\_\_ Otros\_\_
- 10.Su empresa se maneja con  
Preventa\_\_ Auto venta\_\_ Call Center\_\_
- 11.¿Cada qué tiempo maneja promociones convenientes?  
Siempre\_\_ Una vez al mes\_\_ En el año algunas veces\_\_
12. Entrega del producto:  
A domicilio\_\_ O en almacén\_\_
- 13.Horarios de atención al cliente  
Horario de Oficina (8 horas)\_\_  
Servicio las 24 horas\_\_  
Solución de problemas siempre\_\_
- 14.La forma de distribución es:  
Exportadores\_\_ Distribuidores Directos\_\_ Fabricantes\_\_  
Importadores\_\_
- 15.¿Depende usted de otros proveedores?  
Sí\_\_ No\_\_
- 16.Las Instalaciones son:  
Propias\_\_ Arrendadas\_\_
- 17.Las instalaciones de la lavadora-Lubricadora en relación a  
la empresa están:  
Cerca\_\_ Lejos\_\_
- 18.¿quién es la persona encargada de atenderle?  
Gerente\_\_ Asistente Administrativa\_\_ Encargado de  
compras\_\_  
Un empleado en general\_\_
- 19.¿Su empresa lleva un control de inventarios?  
Sí\_\_ No\_\_

**20. Al ofertar el producto sufre inconvenientes por cumplir con la oferta o promoción por:**

**Producto agotado\_\_ No hay el transporte\_\_  
Depende de otros para cumplir la promoción\_\_  
Promoción fuera de tiempo\_\_**

**21. ¿Para la entrega del producto su empresa cuenta con transporte propio?**

**Si\_\_ No\_\_**

**22. El tipo de tecnología cuenta la empresa para elaborar el pedido:**

**Manual\_\_ Un sistema datalogic\_\_ Call center\_\_**

**23. Con cuántos empleados cuenta su empresa:**

**Menor a 10\_\_**

**10 a 20\_\_**

**De 20 en adelante\_\_**

**24. ¿Su empresa utiliza campañas publicitarias?**

**Si\_\_ No\_\_**

**25. ¿Qué tipo de publicidad hace su empresa?**

**Por impulsadoras\_\_ Productos de regalo\_\_**

**Descuentos especiales\_\_ Flayers\_\_**

**26. Garantiza y tiene el conocimiento que su producto cumple con las normas establecidas para la tecnología utilizada en la lavadora-Lubricadora.**

**Si\_\_ No\_\_**

**27. ¿Qué sistema de incentivos usted aplica a sus clientes:**

**Promociones\_\_ Reciclaje de envases del producto\_\_**

**Mas producto\_\_ Mayor calidad de producto mejor precio\_\_**

**GRACIAS POR SU COLABORACION**

## ANEXO 6

- FICHA DE OBSERVACION

FICHA DE OBSERVACION			
		# DE FICHA	
FECHA:			
TIPO DE PROCESO:		HORA DE INGRESO:	
		HORA FINAL:	
OBSERVACIÓN:			
#PASOS	PASO	DESCRIPCION	TIEMPO
TOTAL DEL TIEMPO EN MINUTOS			



# ÍNDICE

PORTADA .....	i
CERTIFICACIÓN.....	ii
AUTORÍA .....	iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN .....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vii
a. TÍTULO.....	1
b. RESUMEN .....	2
ABSTRACT .....	6
c. INTRODUCCIÓN.....	10
d. REVISIÓN DE LITERATURA .....	15
e. MATERIALES Y MÉTODOS .....	34
f. RESULTADOS .....	40
g. DISCUSIÓN.....	165
h. CONCLUSIONES .....	245
i. RECOMENDACIONES .....	248
j. BIBLIOGRAFÍA .....	252
k. ANEXOS .....	255
INDICE .....	269