



CARRERA DE ADMINISTRACION INDUSTRIAL Y DE LA
PRODUCCIÓN

“ELABORACION Y SOCIALIZACION DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA OPTIMIZAR RECURSOS: HUMANO, TIEMPO Y COORDINACION DE ACTIVIDADES PARA ALCANZAR LA CALIDAD EN EL PROCESO DE LA UNIDAD DE SERVICIO TECNICO EN LA EMPRESA INDIANEGOCIOS S.A UBICADO EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de tecnólogo en
Administración Industrial y de la Producción.

Autor: Sánchez Casillas Bryan Stalin

Tutor: Henry Vinicio Cerón Aguirre

Quito, Octubre 201



ACTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE GRADO

Quito, 22 de Septiembre del 2017

El equipo asesor del trabajo de Titulación del Sr. (Srta.) **SANCHEZ CASILLAS BRYAN STALIN** de la carrera de Administración Industrial y de la Producción cuyo tema de investigación fue: **ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA OPTIMIZAR RECURSOS: HUMANOS, TIEMPOS Y COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES PARA ALCANZAR LA CALIDAD EN LE PROCESO EN LA UNIDAD DE SERVICIO TÉCNICO EN LA EMPRESA INDIANEGOCIOS S.A. UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO AÑO 2017.** Una vez considerados los objetivos del estudio, coherencia entre los temas y metodologías desarrolladas; adecuación de la redacción, sintaxis, ortografía y puntuación con las normas vigentes sobre la presentación del escrito, resuelve: **APROBAR** el proyecto de grado, certificando que cumple con todos los requisitos exigidos por la institución.

Ing. Henry Cerón

Tutor del Proyecto

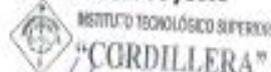
Ing. Galo Cisneros

Coordinador de la Unidad de Titulación



Ing. Eduardo Vasconez

Lector del Proyecto



DIRECCIÓN DE CARRERA

Adm. Bancaria y Producción

Ing. Fernando Buitrón

Director de Escuela

DECLARATORIA

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



Bryan Stalin Sánchez Casillas
CC: 172424577-2

LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, **Bryan Stalin Sánchez Casillas** portador de la cédula de ciudadanía signada con el No**172424577-2** de conformidad con lo establecido en el Artículo 110 del Código de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIOS) que dice: “En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación. El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a instituciones de educación superior o centros educativos.”, otorgo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto denominado **Elaboración Y Socialización De Un Manual De Procesos Para Optimizar Recursos: Humano, Tiempo Y Coordinación De Actividades Para Alcanzar La Calidad En El Proceso De La Unidad De Servicio Técnico En La Empresa Indianegocios S.A** con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.

FIRMA



NOMBRE

Bryan Stalin Sánchez Casillas

CÉDULA

172424577-2

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por sabiduría y entendimiento para cumplir unas de mis metas planeadas, a mis queridos padres y mi familia por darme mucho apoyo incondicional en momentos que sentí decaer, al INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA" y profesores por brindarme los conocimientos en mi formación académica para lograr ser una persona profesional con muchos anhelos de superación.

Finalmente agradezco a mi tutor por ser la guía para lograr culminar con el presente proyecto.

Muchas gracias y que Dios les bendiga eternamente.

DEDICATORIA

Dios gracias por darme salud y vida, guiándome en cada uno de mis pasos llenándome de bendiciones, esfuerzo y sacrificio para lograr cumplir una de mis metas y anheladas.

Mis padres Carmen Casillas y Geovanny Sánchez por formarme en mí una persona de bien, en apoyarme y corregirme en cada paso de mi crecimiento personal y profesional.

Mis hermanos, cuñadas y sobrinos por ser el motor en la motivación al llegar cada día a ser mejor en todo momento para alcanzar los objetivos.

Gracias por su apoyo incondicional y sabias palabras de aliento.

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA.....	III
CESIÓN DE DERECHOS.....	; Error! Marcador no definido.
CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR ..	; Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO	V
DEDICATORIA	VI
Resumen ejecutivo	XII
Abstract	XIV
Capítulo I Antecedente.....	1
1.01 Contexto	1
1.2 Justificación.....	2
1.3 Definición del problema Matriz T	3
CAPITULOS II ANALISIS DE INVOLUCRADOS	6
2.1 Mapeo De Involucrados	6
2.2 Matriz De Análisis De Involucrados	7
CAPÍTULO III PROBLEMAS Y OBJETIVO	10
3.1 Arbol De Problemas	10
3.1.1 Análisis de árbol de problemas	11
3.2 Árbol De Objetivos	11
CAPITULO IV ANALISIS DE ALTERNATIVAS.....	14
4.1 Matriz de análisis alternativas.....	14
4.2 Matriz De Análisis De Impacto De Los Objetivos.....	16
4.3 Diagrama De Estrategias	; Error! Marcador no definido.

4.4 Matriz De Marco Lógico.....	19
Capítulo V PROPUESTA	21
5.1 Antecedentes.	21
5.2 Descripción de la Herramienta	21
5.3 Formulación del Proceso de Aplicación de la Propuesta.	22
5.03.03 Filosofía de Trabajo	24
5.03.04 Valores Corporativos	24
5.03.05 Objertivo General	25
5.03.06 Definición De Manual	25
5.03.06.01 Ventajas de un manual	26
5.03.06.02 Objetivos del manual	26
5.03.07 Definición De Procesos	26
5.03.07.01 Ventajas de los procesos	27
5.03.07.02 Objetivos de los procesos	27
5.03.08 Manual De Procesos	27
5.04 Requerimiento Del Manual De Procesos	28
5.04.01 Organigrama Organizacional De La Empresa Indianegocios S.A ¡Error! Marcador no definido.	
5.04.02 Estructura Empresarial.....	30
5.04.03 Proveedores Totalmente Calificados	43
5.04.03.01 Proveedores Totalmente Calificados	43
5.04.03.02 Proveedores Totalmente Calificados	43
5.04.04 Formato De Cotización De Cliente.....	44
5.04.05 Diagrama De Flujo De Proceso De La Unidad De Servicio Técnico....	45
5.04.06 Descripción De Cargo De Trabajadores De La Unidad De Servicio Técnico.....	46
5.04.07 Control Del Proceso De La Unidad De Servicio Técnico De Trabajo .	49

5.04.07.01 Control de los procesos.....	50
5.04.07.02 Creación de orden de servicio.....	52
5.04.07.03 Trabajo De Mantenimiento.....	53
5.04.07.04 Designación de trabajo al técnico de mantenimiento o reparación. .	54
7.04.07.06 Control de los repuestos, insumos y trabajo	54
5.4.7.7 Inspección antes de la entrega al cliente.....	55
5.04.08 Plan De Capacitación	56
5.04.08.01Objetivo general.....	56
5.04.08.02Objetivo de la capacitación:.....	56
5.04.08.03 Cronograma De Capacitación.....	57
5.04.08.02 Seguimiento y control de las capacitaciones.	58
5.04.08.02 Seguimiento Y Control De Las Capacitaciones	58
6.01 Recursos	60
6.02 Presupuestos	61
6.03 Cronograma	62
7.1 Conclusiones	63
7.2 Recomendaciones	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Matriz T	4
Tabla N° 2 Matriz de análisis y selección con los involucrados	7
Tabla N° 3 Matriz De Análisis De Impacto De Los Objetivos.....	16
Tabla N° 4 Matriz De Marco Lógico.	19
Tabla N° 5 Gastos del proyecto	61
Tabla N° 6 Cronograma	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Mapa de Involucrados	6
Figura N° 2 Árbol de problemas	10
Figura N° 3 Árbol de objetivos	12
Figura N° 4 Matriz de análisis de alternativas e identificación de acciones.....	14
Figura N° 5 Diagrama De Estrategias	¡Error! Marcador no definido.

Resumen ejecutivo

El presente proyecto se desarrolla en la empresa Indianegocios S.A son parte de El Grupo ELJURI, ubicada en sector norte del DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, su principal actividad económica es la importación, venta al por mayor y menor de vehículos nuevo y usados, brindando servicio de mantenimiento.

El problema percibido se da en la UNIDAD DE SERVICIO TÉCNICO en los procesos no establecidos con demoras y retrasos en los en la entrega de los vehículos al cliente dando una mala imagen a la organización en el servicio se integran y den a conocer su entorno, interno y externo para poder desarrollar y crecer con la implementación de un manual de procesos ya que se cuenta con los suficientes recursos que el medio exige su desarrollo rítmico.

Con la existencia del manual de procesos se el bajo niveles de retrasos en la UNIDAD DE SERVICIO TÉCNICO de la empresa Indianegocios S.A, mejorando la distribución de recursos en el servicio de calidad brindad.

Proporcionado un marco útil para afrontar decisiones, anticipando e identificando nuevo proceso, implicando a los interesados la iniciación de diversos planes de acción diseñando en el ámbito de funciones y su integración dentro de la organización.

Establecer chequeos de los procesos para cumplir las entregas de los vehículos, se ha coordinado un cronograma de entrega de vehículos en donde indique la responsabilidad y la inspección total de la entrega.

Se da conocer las actividades que se deben realizar a cada colaborador con el proceso establecido obteniendo así un mejor delineamiento de sus funciones designadas, personal capacitado, mejora de distribución de repuestos e insumos y entregas a tiempo de los vehículos con eficiencia y eficacia.

Abstract

The present project is developed in the company Indianegocios S.A we are part of the ELJURI Group, located in the northern sector of the metropolitan district of Quito its main economic activity, import wholesale and retail of new and used vehicles, providing maintenance service.

The perceived problem occurs in the TECHNICAL SERVICE UNIT in the processes not established with delays and delays in the delivery of the vehicles to the client giving a bad image to the organization in the service are integrated and make known their environment, internal and external to be able to develop and grow with the implementation of a manual of processes since it has the sufficient resources that the medium demands its rhythmic development.

With the existence of the manual of processes has caused the low levels of delays in the service unit of the company Indianegocios S.A, improving the distribution of resources in the quality service offered.

Provided a useful framework to face decisions, anticipating and identifying new process, involving stakeholders initiating various action plans designing in the scope of functions and their integration within the organization.

It shows the activities that must be performed to each employee with the established processes, thus obtaining a better delineation of their designated functions, trained personnel, improvement of distribution of spare parts and supplies and timely reduction of vehicles with efficiency and effectiveness.

Capítulo I ANTECEDENTE

1.01 Contexto

Olmos (2009), Afirma que el “Instrumento que garantiza el cumplimiento del control interno en las organizaciones públicas, estos elaboran, adoptan y aplican el manual a través de los cuales se documentarán y formalizarán los procedimientos a partir de la identificación de procesos institucionales”.

En la actualidad las organizaciones cuentan, con las herramientas necesarias y útiles para llevar a cabo su proceso para las actividades que se realizan y se cumplan los procesos, puedan tanto las acciones como las operaciones que deben seguir para llevar a cabo las funciones generales de la organización. Además, actividades y las tareas del personal, con los manuales se puede hacer un seguimiento adecuado y control.

Los manuales son elementos fundamentales de la organización donde se concentra información y que están al alcance del personal como una herramienta para lograr los objetivos de la organización, los manuales son la base fundamental de la correcta organización y disciplinada para poder realizar las actividades y alcanzar los objetivos trazados por la empresa.

Los mismos que nos permiten corregir errores, actualizarlos, agregar valor y portar soluciones a tiempo sean más competitivos y aprovechar correctamente los recursos y superar las expectativas.

Documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa o de dos o más de ellas. Incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su responsabilidad y participación. (Gomez, 2010)

Es debido a esta problemática que ha surgido inconveniente en la planificación de trabajo en la administración de recursos, así como la coordinación y el cumplimiento efectivo de la unidad de servicio técnico en la empresa Indianegocios S.A, identificar la posible necesidad de expansión, aplicando conceptos de desarrollo de las actividades, además se trate de fortalecer su posicionamiento dentro del mercado.

Tratar de tener una alternativa adecuada del servicio automotriz destinado al mantenimiento vehicular que cumplan las expectativas de la demanda insatisfecha para poder cubrir con las exigencias, una inexistencia alta de profesionales su poca capacidad en sus resultados.

1.2 Justificación.

Mendes (2012), afirma que “una vez definido los objetivos de las investigaciones, debe responder la pregunta de por que investiga. A este interrogante se puede dar respuesta de la perspectiva teórica, metodológica o practica”

El desarrollo de este proyecto está enfocado a la elaboración y socialización de un manual de procesos para optimizar recursos en la unidad de servicio técnico de la empresa Indianegocios S.A, con la igualdad de que cualquier persona pueda

acceder a la información, lo que permitirá maximizar capacidades y destrezas permitiendo obtener beneficios en las instalaciones dando facilidad al personal en el desarrollo en su trabajo

Por lo tanto, el trabajo también ha sufrido cambios tecnológicos que han contribuido a fortalecer los procesos que necesitaban mayor tiempo en la mano de obra, actualmente existen nuevas formas de administración que ponen en primer plano al recurso humano, optimiza los tiempos, la coordinación de actividades para alcanzar la calidad total.

Con este proyecto se plantea una mejora en los procesos que se llevan a cabo en la unidad de servicio técnico, por ello surge la necesidad de definir procesos con la finalidad de proponer una solución mediante la elaboración de un manual de procesos.

1.3 Definición del problema Matriz T

Según Chiavenato (2002) Se afirma “los deberes y la responsabilidad que se designa a cada miembro de la organización dependiendo su cargo, para así tener metas y objetivos la cuales son ayudadas por determinadas estrategias”.

1.3.1 Análisis de Matriz T

Situación actual: Deficiencia en los procesos de mantenimientos de los vehículos de clientes en la empresa Indianegocios S.A, Situación mejorada: Optimizar tiempos de proceso de recursos acorde a sus funciones, Situación empeorada: mal proceso de recursos de tiempos.

Tabla N° 1 Matriz T

Situación Empeorada	Situación actual				Situación Mejorada
Mal proceso de recursos de tiempos.	Deficiencia en los procesos de mantenimientos de los vehículos de clientes en la empresa Indianegocios S.A				Optimizar tiempos de proceso de recursos acorde a sus funciones.
Fuerzas impulsadoras	I	PC	I	PC	Fuerzas Bloqueadoras
Identificar y verificar las necesidades de la empresa.	4	2	5	3	No proporcionar información oportuna sobre la empresa.
Elaboración y socialización de un manual de procesos para optimizar recursos.	3	2	4	2	No contar con el apoyo de los administrativos de la empresa
Minimizar el uso de recursos en la unidad de servicio técnico.	5	3	3	2	Distribución incorrecta de recursos e insumo.
Capacitar a los colaboradores acerca del manejo o uso del manual de procesos.	4	2	4	3	Poco interés sobre el conocimiento de manual de procesos.
Ponderación:					
1 Bajo					
2 Medio bajo					
3 Medio					
4 Medio alto					
5 Alto					

Elaborado por: Bryan Sánchez

Fuente: Estudio de campo Indianegocios S.A

Primera fuerza impulsadora está enfocada en identificar y verificar las necesidades de la empresa con una intensidad de 4, contando con un potencial de cambio 2 medio baja la cual cuenta con una fuerza bloqueadora que es el no proporcionar información oportuna de la empresa con una potencial de cambio 5 y una intensidad de 3 que es alta.

Segunda fuerza impulsadora elaboración y socialización de un manual de procesos de optimización de recursos sería incrementar el interés para asegura el uso adecuado de los recursos con una intensidad de 2, con un potencial de cambio 3 es medio bajo se cuenta con una fuerza bloqueadora el no contar con el apoyo de los administrativos de la empresa el generar carencia de compromiso y desenvolvimiento de parte de los administradores de poco interés de un potencial de cambio 4 y una intensidad 2 medio bajo.

Tercera fuerza impulsadora minimizar el uso de recursos en la UNIDAD DE SERVICIO TÉCNICO de mejorar la distribución con órdenes de control diarios la cual tiene una intensidad de 5, contando con un potencial de cambio 3 media, cuenta con una fuerza bloqueadora en la distribución incorrecta de recursos e insumos debido a que los colaboradores no cumplen con una expectativa profesional, se cuenta con potencial de cambio de 3 y una intensidad de 2 medio bajo.

Cuarta fuerza impulsadora capacitar a los colaboradores acerca del manejo o uso del manual de procesos para llegar a un crecimiento de desempeño de los trabajadores después del proceso de capacitación constante con una intensidad de 4 contando con una intensidad de 3 media, con fuerzas bloqueadora de poco interés sobre el conocimiento de manual de proceso por lo cual no se realiza un acorde de trabajo en los procesos, por eso cuenta con potencial de cambio de 4 y una intensidad de 3 media.

CAPITULOS II ANALISIS DE INVOLUCRADOS

2.1 Mapeo De Involucrados

Entender cómo mapear procesos para el análisis y diagnóstico de procesos, así como las herramientas de ingeniería de procesos y mejora continua para la identificación de áreas de oportunidad en costos, tiempos, productividad, operación, recursos y servicio. Siendo por último el más importante el mejorar la rentabilidad dentro del Sistema de Gestión de la calidad gestión de procesos. (Conza, 2009)

Figura N° 1 Mapa de Involucrados
Elaborado por: Bryan Stalin Sánchez.



2.2 Matriz De Análisis De Involucrados

Tabla N° 2 Matriz de análisis y selección con los involucrados

Actores Involucrados.	Interés sobre el Problema	Problemas Percibidos.	Recursos Mandatos y Capacidad.	Interés sobre el Proyecto.	Conflicto Potenciado.
Colaboradores	Mejorar la administración y organización.	Deficiente Organización y Control de Recursos.	R. Humanos R. Financiero. Normativa Empresarial	Estabilidad laboral a los colaboradores.	Supervisores con poco conocimiento en el área servicio técnico
Comunidad	No acorde la entrega establecida del mantenimiento del vehículo con el tiempo establecido.	Pérdida de confianza.	R. Humanos. R. Financiero.	Proporcionar un manejo del proceso en los mantenimientos .	Falta de recursos en la unidad de servicio técnico.
Proveedores	Mejorar los pagos y entrega inmediata de los insumos.	Desorganización para la entrega de insumos. Poco interés de realizar un control de insumos.	R. Humanos R. Económicos. R. Tecnológicos	Proveedores totalmente calificados con repuestos o insumos requeridos.	El no tener abastecimiento total que cuenten con lo requerido.
Estado.	Mejorar la mala distribución de desechos con su respectiva separación.	Limitación de cupo de importación.	R. Humanos Ministerio de Coordinación de Medio Ambiente	Regirse con los cumplimientos del beneficio que demanda la ley	Cierre temporal o definitivo por no estar al día con pagos IESS, SRI.
Empresa Indianegocios.	Funcionamiento ineficiente en la unidad de servicio técnico.	Inexisten gestión de pérdidas de tiempo en la unidad de servicio técnico.	R. Humano R. Financiero Normativa Empresarial.	Establecer procesos y un personal competitivo para el crecimiento de la empresa.	Desorganización de los administradores dentro de la empresa.

Elaborado por: Bryan Stalin Sánchez.

Fuente: Estudio de Campo Indianegocios S.A

2.1.2.01 Análisis matriz de involucrados

Esta matriz proporciona información acerca de cómo los involucrados con la empresa Indianegocios S.A., se integran y den a conocer su entorno, interno y externo para poder desarrollar y crecer con la implementación de un manual de procesos ya que se cuenta con los suficientes recursos que el medio exige su desarrollo rítmico para poder alcázar sus objetivos y metas trazadas.

Como primer involucrado: Se tiene a los colaboradores con un interés sobre el problema que es mejorar la administración y organización en la empresa Indianegocios S.A. Como problema percibido se tiene la deficiente organización y control de recursos para llevar una buena gestión adecuada al control, cuenta con recursos, mandatos y capacidades los cuales son: Recursos Humano, Financiero y Normativa Empresarial el cual tiene un interés sobre el proyecto que es brindar estabilidad laborar a los colaboradores de la empresa, a falta de conocimiento de los supervisores se puede producir errores en la unidad de servicio técnico.

Como segundo involucrado: Esta la comunidad con un interés sobre el problema no acorde la entrega establecida del mantenimiento del vehículo con el tiempo establecido, como problema percibido en pérdida de confianza en su labores cotidianas, cuentan con recursos, mandatos y capacidades los cuales son: Recurso Humanos y Financiero el cual tiene un interés sobre el proyecto, proporcionar un manejo de los proceso en los mantenimientos con un posible conflicto potencial de falta de recursos en la unidad de servicio técnico.

Como tercer involucrado: Esta los proveedores con un interés sobre el problema mejorar los pagos y entrega inmediata de los insumos como problema

percibido, desorganización para la entrega de insumos los cuales cuentan con recursos, mandatos y capacidades los cuales son Recurso Humanos, Económicos y Tecnológicos el cual tiene un interés sobre el proyecto proveedores totalmente calificados con repuestos o insumos requeridos con un posible conflicto potencial el no tener abastecimiento total que cuenten con lo requerido.

Como cuarto involucrado: Está el Estado con un interés sobre el problema, mejorar la mala administración en los procedimientos como problema percibido en la limitación de cupo de importación para los mantenimientos los cuales cuentan con recursos, mandatos y capacidades los cuales son Recurso Humanos y Ministerio de Coordinación de Medio Ambiente el cual tiene un interés sobre el proyecto, regirse con los cumplimientos de los beneficios que demanda la ley con un posible conflicto potencial, el cierre temporal o definitivo por no tener al día los pagos del IESS y SRI.

Como quinto involucrado: La empresa Indianegocios S.A con un interés sobre el problema funcionamiento ineficiente en la unidad de servicio técnico. El problema identificado, es la inexistencia en gestión de pérdidas de tiempo en la unidad de servicio técnico, los cuales cuentan con recursos, mandatos y capacidades los cuales son Recurso Humano, Financiero y Normativa Empresarial el cual tiene un interés sobre el proyecto establecer procesos y un personal competitivo para el crecimiento de la empresa y así lograr sus metas trazadas con un conflicto potencial, desorganización de los administradores dentro de la empresa.

CAPÍTULO III PROBLEMAS Y OBJETIVO

3.1 Arbol De Problemas

Esta técnica ayuda a entender el contexto y la interrelación de los problemas y las posibles repercusiones al proyecto dirigido al tema específico que ayuda a analizar una situación existente, mediante la identificación de los problemas y sus relaciones con las causas principales. (Massuh, 2011)

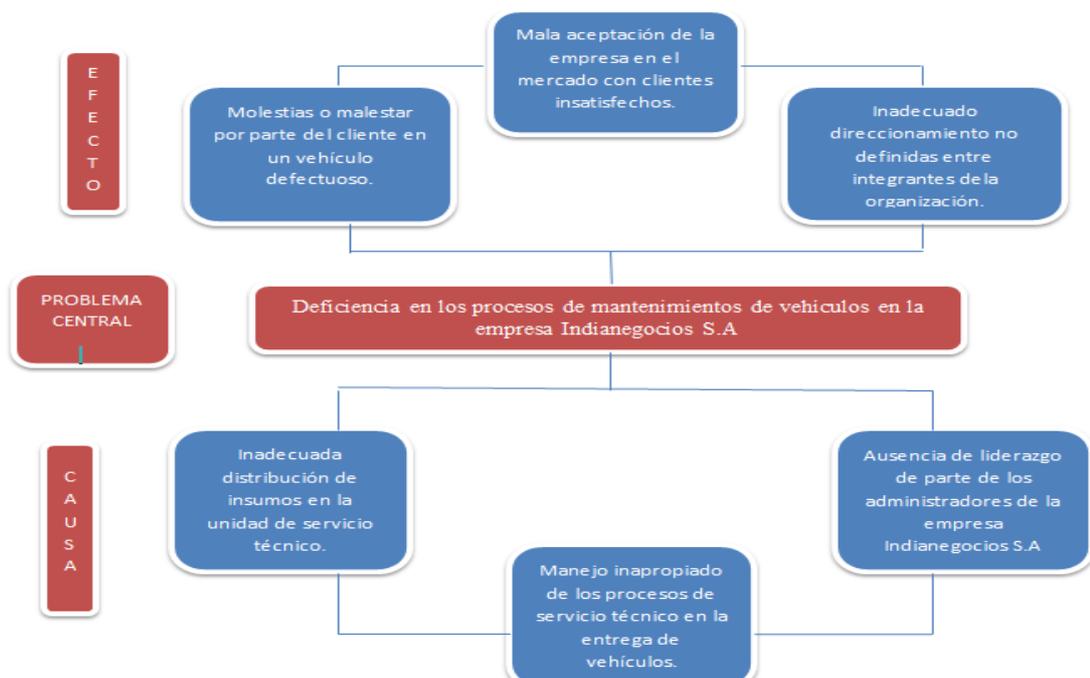


Figura N° 2 Árbol de problemas

Fuente: *Estudio de campo*

Elaborado por: *Bryan Sánchez*

3.1.1 Análisis de árbol de problemas

Según la elaboración del árbol de problemas, se a logrado detectar causas con efectos más fuertes en la deficiencia en los procesos de mantenimientos de vehículos en la empresa Indianegocios S.A.

La inadecuada distribución de insumos en la unidad de servicio técnico, se han dado. El malestar por parte de los clientes, en un vehículo defectuoso en el mantenimiento designado con la cual se da a conocer la baja calidad de trabajo por parte de los trabajadores.

El manejo inapropiado de los procesos de servicio técnico en la entrega de vehículos, en lo que se da mala imagen en el mercado, con clientes insatisfecho generando desconfianza.

Ausencia de liderazgo por parte de los administradores de la empresa INDIANEGOCIOS S.A han dado paso a inadecuados direccionamientos, entre integrantes de la organización y generen problemas al no destinar puestos, conformes a los perfiles profesionales.

3.2 Árbol De Objetivos

(Palacios Palacios, 2013), El propósito u objetivo general del proyecto será aquel que pretende dar solución al problema central identificado en el árbol de problemas; los objetivos específicos o resultados son los cambios esperados que el proyecto se propone alcanzar para garantizar el logro del propósito a través del

control de las causas que generan el problema; y, finalmente, el fin u objetivo de desarrollo será aquel al que se pretende contribuir con la intervención del proyecto.

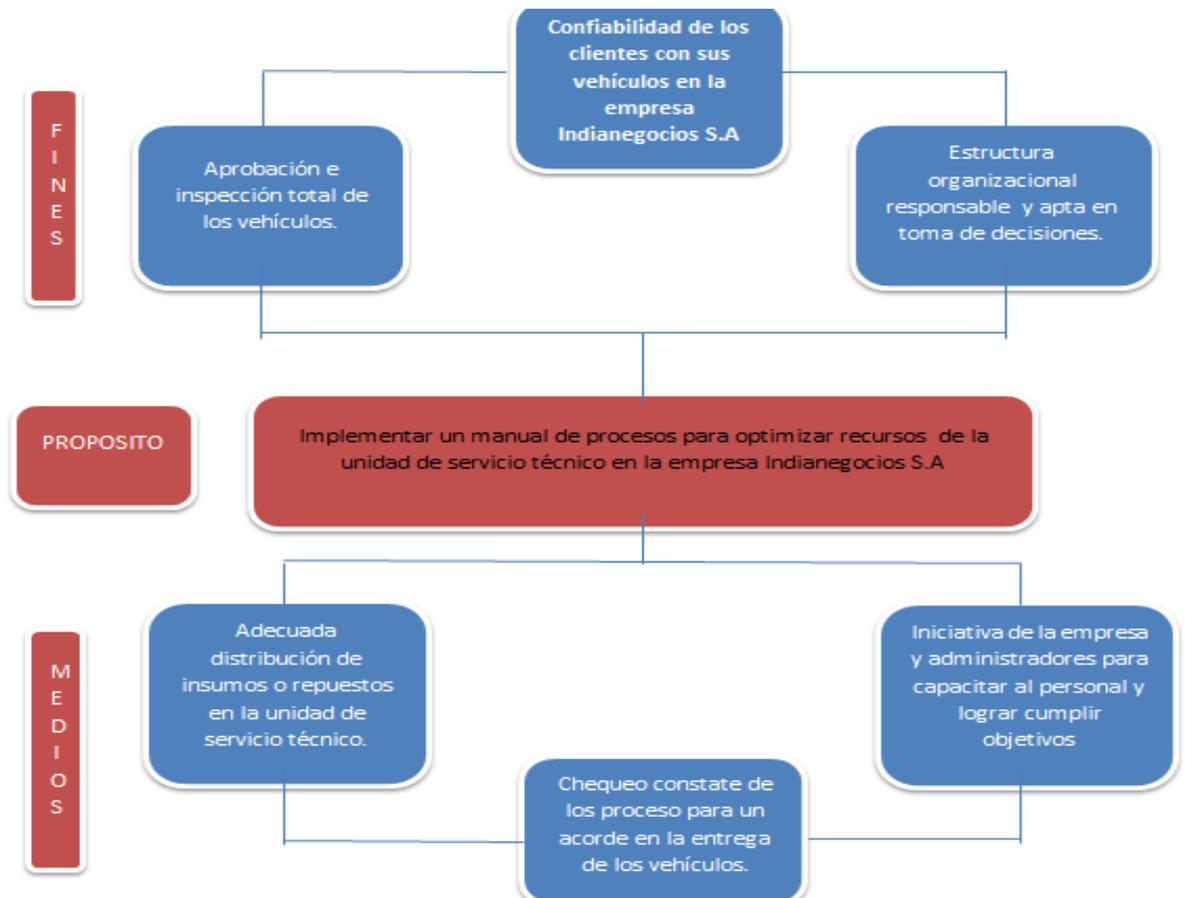


Figura N° 3 Árbol de objetivos

Fuente: *Estudio de campo*

Elaborado por: *Bryan Sánchez*

3.2.1 Análisis de Árbol De Objetivos

El árbol de objetivos se determina con el propósito de implementar un manual de procesos, para optimizar recursos de la unidad de servicio técnico en la empresa Indianegocios S.A, y lograra a futuro el desarrollo propuesto a los administradores de la empresa.

Adecuada distribución de insumos y repuestos en la unidad de servicio técnico, obteniendo el mejor desenvolvimiento en la aprobación e inspección total de los vehículos logrado ganar confianza de los clientes y liderazgo en el mercado.

El chequeo constante de los procesos para una puntualidad en la entrega de los vehículos, tener confiabilidad y total aprobación de los clientes en la empresa Indianegocios S.A.

Lograr la iniciativa de los administradores para capacitar al personal, cumplir objetivos y metas, teniendo una estructura organizacional responsable y apta para la toma de decisiones en los problemas que se presente.

CAPITULO IV ANALISIS DE ALTERNATIVAS

4.1 Matriz de análisis alternativas.

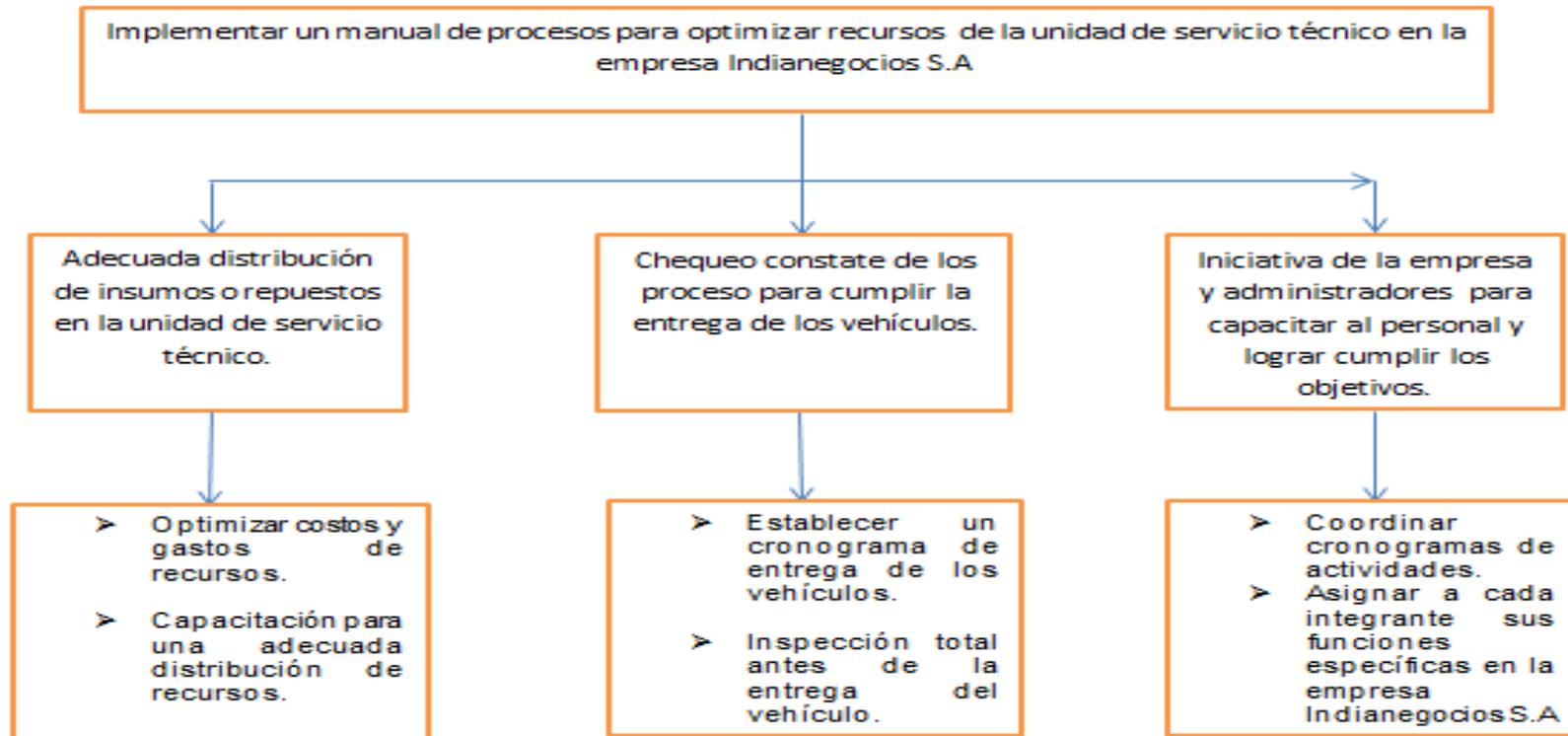


Figura N° 4 Matriz de análisis de alternativas e identificación de acciones.

Fuente: Estudio de campo

Elaborado por: Bryan Sánchez

4.1.01 Análisis de alternativas

Esta matriz identifica el problema por lo tanto se implementa y se socializa un manual de procesos para optimizar recursos: humano, tiempo y coordinación de actividades para alcanzar la calidad en el proceso de la unidad de servicio técnico en la empresa Indianegocios S.A.

Se ha determinado adecuada distribución de insumos o repuestos en la UNIDAD DE SERVICIO TÉCNICO para logra optimizar costos y gastos de recursos, por lo cual se tendrá una capacitación constate para los colaboradores y una adecuada distribución de recursos para tener en el futuro un buen desempeño.

Establecer chequeos de los procesos para cumplir las entregas de los vehículos, se ha coordinado un cronograma de entrega de vehículos en donde indique la responsabilidad y la inspección total de la entrega, y así ganar posicionamiento en el mercado.

Es importante la iniciativa de la empresa para capacitar al personal y lograr cumplir los objetivos con el fin de incentivar cronogramas de actividades, asignado a cada integrante sus funciones en la empresa Indianegocios S.A.

4.2 Matriz De Análisis De Impacto De Los Objetivos.

Tabla N° 3 Matriz De Análisis De Impacto De Los Objetivos.

Matriz De Análisis De Impacto De Los Objetivos.							
Objetivos	Factibilidad De Lograrse	De Impacto Genero	De Factibilidad Financiera	Relevancia	Rentabilidad	Total	
Correcta distribución de insumos y repuestos en el área de servicio técnico.	5	4	5	4	3	Alta	21
Chequeo constante de los procesos para cumplir la entrega de los vehículos.	5	5	4	5	4	Alta	23
Iniciativa de la empresa y administradores para capacitar al personal y lograr cumplir los objetivos	4	4	4	5	5	Alta	21
Coordinar cronogramas de actividades	5	4	5	5	5	Alta	22
Control de los ingresos económicos por el servicio técnico	4	4	4	4	5	Alta	20

Fuente: Estudio de campo

Elaborado por: Bryan Sánchez

Ponderación:

1 Bajo.

2 Medio Bajo.

3 Medio.

4 Medio Alto.

5 Alto.

4.2.01 Análisis matriz de impactos de objetivos.

Por medio de la matriz de análisis de impacto de objetivos se da a conocer cinco variables de ponderación, en la relación con los objetivos lo que se lleve a cabo el proyecto lo cual se genera estabilidad futura con impacto alto y medio alto en Factibilidad De Lograrse, Impacto De Regeneró, Factibilidad Financiera, Relevancia, Rentabilidad, estos factores que ayudaran a incrementar la satisfacción del cliente.

4.3 Diagrama De Estrategias

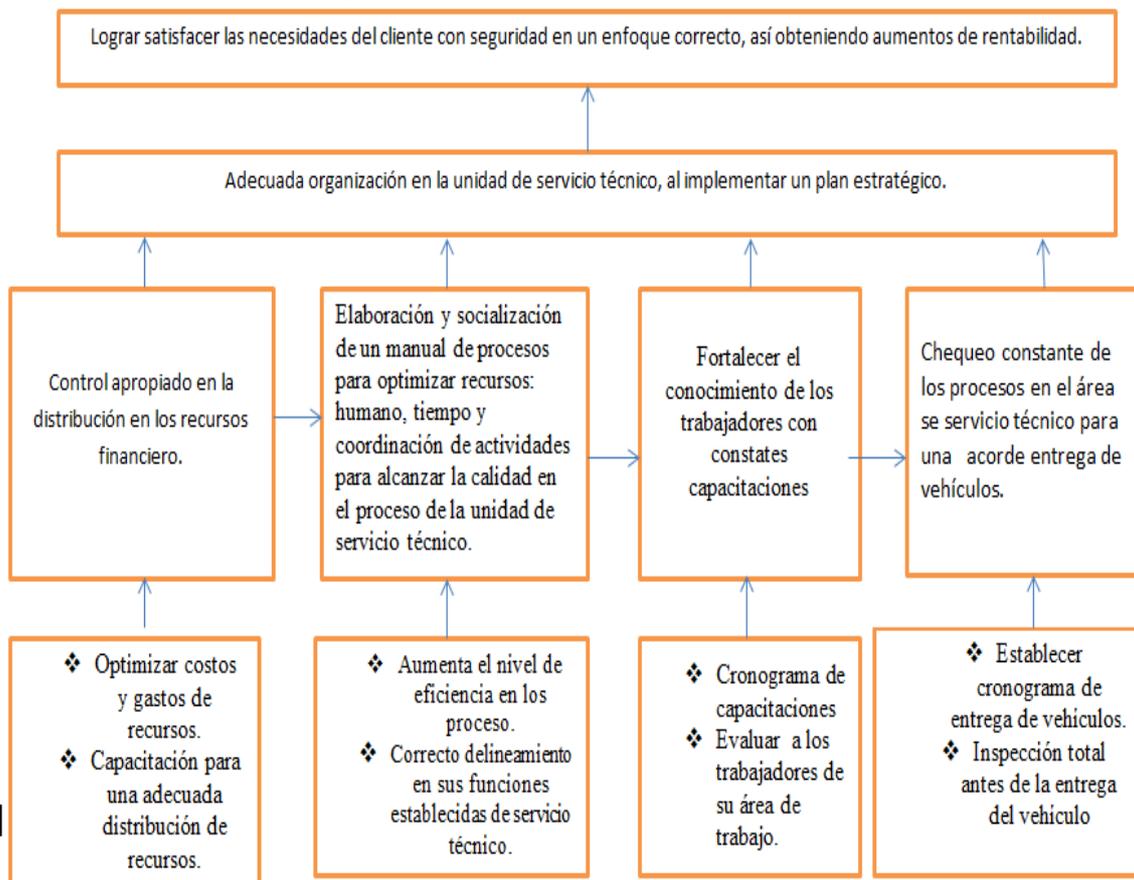


Figura N° 5 Diagrama De Estrategias
Elaborado por Bryan Sánchez

4.3.01 Análisis de la matriz de diagramas de estrategias.

Dentro del análisis de la matriz de diagrama de estrategias, se ha planteado un mejor desarrollo y desempeños dentro de la organización y se ha tomado nuevas estrategias para buscar nuevas finalidades, llegando como conclusión que es necesario el control apropiado en la distribución en los recurso financiero, elaboración y socialización de un manual de procesos para optimizar recursos: humano, tiempo y coordinación de actividades para alcanzar la calidad en el proceso de la unidad de servicio técnico, fortalecer el conocimiento de los trabajadores con constates capacitaciones, chequeo de los procesos en el área se servicio técnico para una acorde entrega de vehículos.

4.4 Matriz De Marco Lógico.

Tabla N° 4 Matriz De Marco Lógico.

	FINALIDAD	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
FIN DEL PROYECTO	Lograr satisfacer las necesidades del cliente con seguridad en un enfoque correcto obteniendo aumentos de rentabilidades altas y satisfactorias.	Mejorar el trabajo profesional y en conjunto con las áreas de servicio técnico y repuesto.	Verificar el cumplimiento de tiempo y objetivos, sustentando diariamente la demanda con trabajo de calidad.	Que el servicio prestado de la empresa arroje los resultados esperados.
PROPOSITO DEL PROYECTO	Adecuada organización en la unidad de servicio técnico al implementar un plan estratégico y elaborar un manual de procesos.	Mejora la coordinación de tareas entre administradores y técnicos con una estructura organizacional responsable.	Registro del control de procesos, generando de esta manera un clima laboral de excelentes condiciones.	El manual de proceso se cumpla con lo requerido y a cabalidad de lo propuesto.
COMPONENTES DEL PROYECTO	Control apropiado en la distribución en los recursos financieros. Iniciativa de la empresa y administradores para lograr cumplir los objetivos y metas.	Diseñar una escala de prioridades para un desempeño eficiente de los recursos. Crecimiento con alta rentabilidad en el mercado con satisfacción de clientes sobre los servicios prestados.	Verificar los cumplimientos de actividades asignadas en la adaptación eficiente de los recursos. Analizar el registro adecuado con la labor diaria que permite estabilizarse en el mercado	Mejora la efectividad y distribución de excelencia con los recursos financieros. Mejora la calidad del desempeño enfocado a los requerimientos del cliente.
ACTIVIDADES DEL PROYECTO	Elaboración y socialización de un manual de proceso para la optimización de recursos: humano, tiempo y coordinación de las actividades para alcanzar la calidad en el proceso de la unidad de servicio técnico. Cronograma de capacitaciones para un mejoramiento y rendimiento de los colaboradores.	Incremento en el cumplimiento a tiempo con los procesos establecidos. Incrementa el desenvolvimiento en las actividades laborales, con conocimientos nuevos de los colaboradores.	Evaluación del trabajo en equipo e individual del cumplimiento de la calidad del proceso.	Disminuye los tiempos muertos y reduce los gastos de recurso innecesarios. Clima laboral excelente con un adecuado conocimiento adoptado con las capacitaciones.

Matriz De Marco Lógico

Elaborado por: Bryan Stalin Sánchez.

Fuente: Estudio de Campo Indianegocios S.

4.4.01 Análisis de la matriz de marco lógico.

En la matriz de marco lógico se plantea la disminución de quejas de clientes, captando los objetivos trazados, ofreciendo un servicio de calidad en la empresa Indianegocios S.A, enfocados en obtener rendimientos para los dueños y accionistas como satisfacer al cliente, al dar a conocer un servicio de excelencia, adecuada organización en la unidad de servicio técnico.

Para cumplir con los objetivos, metas e iniciativa de la empresa y administradores, se implementa una mejora en la elaboración y socialización de un manual de proceso para la optimización de recursos humano, tiempo y coordinación de las actividades para alcanzar la calidad en el proceso de la unidad de servicio técnico.

CAPÍTULO V: PROPUESTA

5.1 Antecedentes.

La empresa Indianegocios S.A, ha sufrido un decrecimiento en el mercado automotriz, en la prestación del servicio, al no cumplir de la mejor manera el proceso establecido, como consecuencia se presentan problemas por el retraso en los mantenimientos y al no entregar a tiempo de los vehículos a los clientes, fueron los motivos que la empresa empezó a decaer.

Por medio a la misión y visión de la empresa Indianegocios S.A, se logra detectar deficiencia en la unidad de servicio técnico, razón por la cual se define objetivos y estrategias que ayuden a cumplir su actividad empresarial, logrando proyectarse al futuro con un servicio de cálida, lo que influye positivamente en el desempeño de la empresa.

5.2 Descripción de la Herramienta

Con el presente proyecto se mejorará el proceso que producen retrasos, incomodidades, duplicidad de funciones, para la cual se implanta la elaboración y socialización de un manual de procesos para optimizar recursos: humano, tiempo y coordinación de actividades para alcanzar la calidad en el proceso de la unidad de servicio técnico en la empresa Indianegocios S.A.

Con el fin de que se pueda efectuar y realizar a cabalidad, y con efecto a largo plazo con el servicio de calidad y el éxito de los proceso en la unidad de servicio técnico, con responsabilidad de planeación y control permanente e integral sobre el desempeño.

ELABORACION Y SOCIALIZACION DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA OPTIMIZAR RECURSOS:
HUMANO, TIEMPO Y COODINACION DE LAS ACTIVIDADES PARA ALCANZAR LA CALIDAD EN EL
PROCESO EN LA UNIDAD DE SERVICIO TECNICO DE LA EMPRESA INDIANEGOCIOS S.A UBICADO EN
SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITADO DE QUITO.

Proporcionado un marco útil para afrontar decisiones, anticipando e identificando nuevo proceso, implicando a los interesados la iniciación de diversos planes de acción diseñando en el ámbito de funciones y su integración dentro de la organización.

Dentro de la UNIDAD DE SERVICIO TÉCNICO es necesario la mejoría en los recursos y repuestos con la calidad del servicio brindado, con proveedores totalmente calificados, la creación de bitácoras de servicio y fichas de cada colaborador que ayudan a garantizar la descripción del trabajo, y poner en marcha el servicio de mantenimiento correctivo y preventivo, al establecer entregas puntuales y a tiempo al cliente.

Mediante las herramientas se logra una mejor relación entre el cliente y la empresa para llevar a cabo la implementación de un manual de procesos que cumple a cabalidad cada función de acuerdo al perfil profesional, ya que es un punto de partida que facilita su direccionamiento a futuro.

Con la capacitación a los colaboradores, se define las operaciones de orden lógico y el tiempo que deben cumplir en forma sistemática para mejorar, la imagen y la calidad en las labores diarias en de la organización.

5.3 Formulación del Proceso de Aplicación de la Propuesta.

El presente manual de procesos de la empresa Indianegocios S.A., estará en constate revisión y actualización para que se garantice el cumplimiento de las necesidades en la empresa Indianegocios S.A., con el control de recurso, repuestos y servicio de calidad a través de los lineamientos establecidos en cada procedimiento en la unidad de servicio técnico para obtener el mejor desempeño.

ELABORACION Y SOCIALIZACION DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA OPTIMIZAR RECURSOS:
HUMANO, TIEMPO Y COODINACION DE LAS ACTIVIDADES PARA ALCANZAR LA CALIDAD EN EL
PROCESO EN LA UNIDAD DE SERVICIO TECNICO DE LA EMPRESA INDIANEGOCIOS S.A UBICADO EN
SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITADO DE QUITO.



**MANUAL DE PROCESOS PARA OPTIMIZAR RECURSOS:
HUMANO, TIEMPO Y COORDINACION DE ACTIVIDADES PARA
ALCANZAR LA CALIDAD EN EL PROCESO DE LA UNIDAD DE
SERVICIO TECNICO EN LA EMPRESA INDIANEGOCIOS S.A**

INDIANEGOCIOS S.A.

ELABORACION Y SOCIALIZACION DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA OPTIMIZAR RECURSOS:
HUMANO, TIEMPO Y COORDINACION DE LAS ACTIVIDADES PARA ALCANZAR LA CALIDAD EN EL
PROCESO EN LA UNIDAD DE SERVICIO TECNICO DE LA EMPRESA INDIANEGOCIOS S.A UBICADO EN
SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Elaborado por: Bryan Stalin Sánchez Casillas

5.03.01 Misión

Somos una empresa comercializadora de vehículos de pasajeros y comerciales, repuestos y servicios de mecánica para la marca Mahindra, enfocada a la satisfacción y fidelización de nuestros clientes.

5.03.02 Visión

Ser la primera opción como concesionario Mahindra en las plazas donde nos encontramos, implementando día a día una actitud proactiva de servicio y venta a través de innovadoras ideas, uso de tecnología y servicios centrados en el ser humano.

5.03.03 Filosofía de Trabajo

Cumplir toda expectativa a nuestros clientes creando condiciones de servicio de excelencia al satisfacer sus necesidades.

5.03.04 Valores Corporativos

Empresarial

- Servicio al cliente
- Cultura empresarial con enfoque al ser humano
- Interés común a la empresa
- Veracidad

Personas

ELABORACION Y SOCIALIZACION DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA OPTIMIZAR RECURSOS: HUMANO, TIEMPO Y COORDINACION DE LAS ACTIVIDADES PARA ALCANZAR LA CALIDAD EN EL PROCESO EN LA UNIDAD DE SERVICIO TECNICO DE LA EMPRESA INDIANEGOCIOS S.A UBICADO EN SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

- Actitud abierta al desafío de propósitos
- Trabajo en equipo
- Confianza
- Lealtad
- Transparencia

Productos/servicios

- Innovación
- Calidad
- Posicionamiento

5.03.05 Objertivo General

Elaboración y socialización de un manual de procesos para optimizar recursos: humano, tiempo y coordinación de actividades para alcanzar la calidad en el proceso de la unidad de servicio técnico en la empresa Indianegocios S.A.

¿Conoce que es un manual de procesos?

5.03.06 Definición De Manual

La palabra manual tiene su origen en el latín proviene de manualis, manuale, formado por el sustantivo manus, cuyo significado es mano y el sufijó alis que significa relación o pertenecía.

Instrumento administrativo, que contiene en forma ordena y sistemática la información sobre las instrucciones o acuerdos que se consideran necesarios, para la

ELABORACION Y SOCIALIZACION DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA OPTIMIZAR RECURSOS: HUMANO, TIEMPO Y COODINACION DE LAS ACTIVIDADES PARA ALCANZAR LA CALIDAD EN EL PROCESO EN LA UNIDAD DE SERVICIO TECNICO DE LA EMPRESA INDIANEGOCIOS S.A UBICADO EN SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITADO DE QUITO.

ejecución del trabajo asignados al personal teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución y organizaciones. (Diccionario Actual, 2017)

5.03.06.01 Ventajas de un manual

- Mantiene la igualdad en la gestión organizacional.
- Es una herramienta de control.
- Reduce en gran proporción la improvisación.
- Recopila de manera organizada los procedimientos de la organización.
- Aclara dudas con respecto a qué hacer en un momento determinado.

5.03.06.02 Objetivos del manual

- Indicar los fines generales del manual de la organización.
- Precisar las funciones asignada a cada área estableciendo claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos.
- Permite el ahorro de tiempo y esfuerzo en la relación del trabajo.
- Sirve como vehículo de información al usuario y clientes.

5.03.07 Definición De Procesos

Conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y recursos materiales coordinados, para conseguir un objetivo previamente

identificado, para gestionar y mejorar sus procesos para apoyar sus políticas y estrategias para satisfacer plenamente a los clientes. (Sin Autor, 2017)

5.03.07.01 Ventajas de los procesos

- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos del cliente.
- La obtención del resultado del desempeño y eficiencia de los procesos.
- La mejora continua al proceso con visión objetiva.

5.03.07.02 Objetivos de los procesos

- Mejora el rendimiento de los colaboradores en cada proceso específico.
- Mayor satisfacción al cliente con el servicio y mejora de la calidad.
- Mayor satisfacción del personal debido a una mejor definición de los procesos y tareas designadas.
- Mayores conocimientos, información y materiales y control de los procesos

5.03.08 Manual De Procesos

Es una herramienta necesaria para lograr asegura la calidad del servicio, que se ofrece especificado los procedimientos que lo integran ya sean insumos, clientes o usuarios del servicio, los responsables del proceso determinan si el resultado de la dependencia está o no cumpliendo que recoge minuciosamente y detalladamente las instrucciones que se deben seguir para realizar una determinada actividad de una manera sencilla y precisa.

ELABORACION Y SOCIALIZACION DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA OPTIMIZAR RECURSOS: HUMANO, TIEMPO Y COORDINACION DE LAS ACTIVIDADES PARA ALCANZAR LA CALIDAD EN EL PROCESO EN LA UNIDAD DE SERVICIO TECNICO DE LA EMPRESA INDIANEGOCIOS S.A UBICADO EN SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

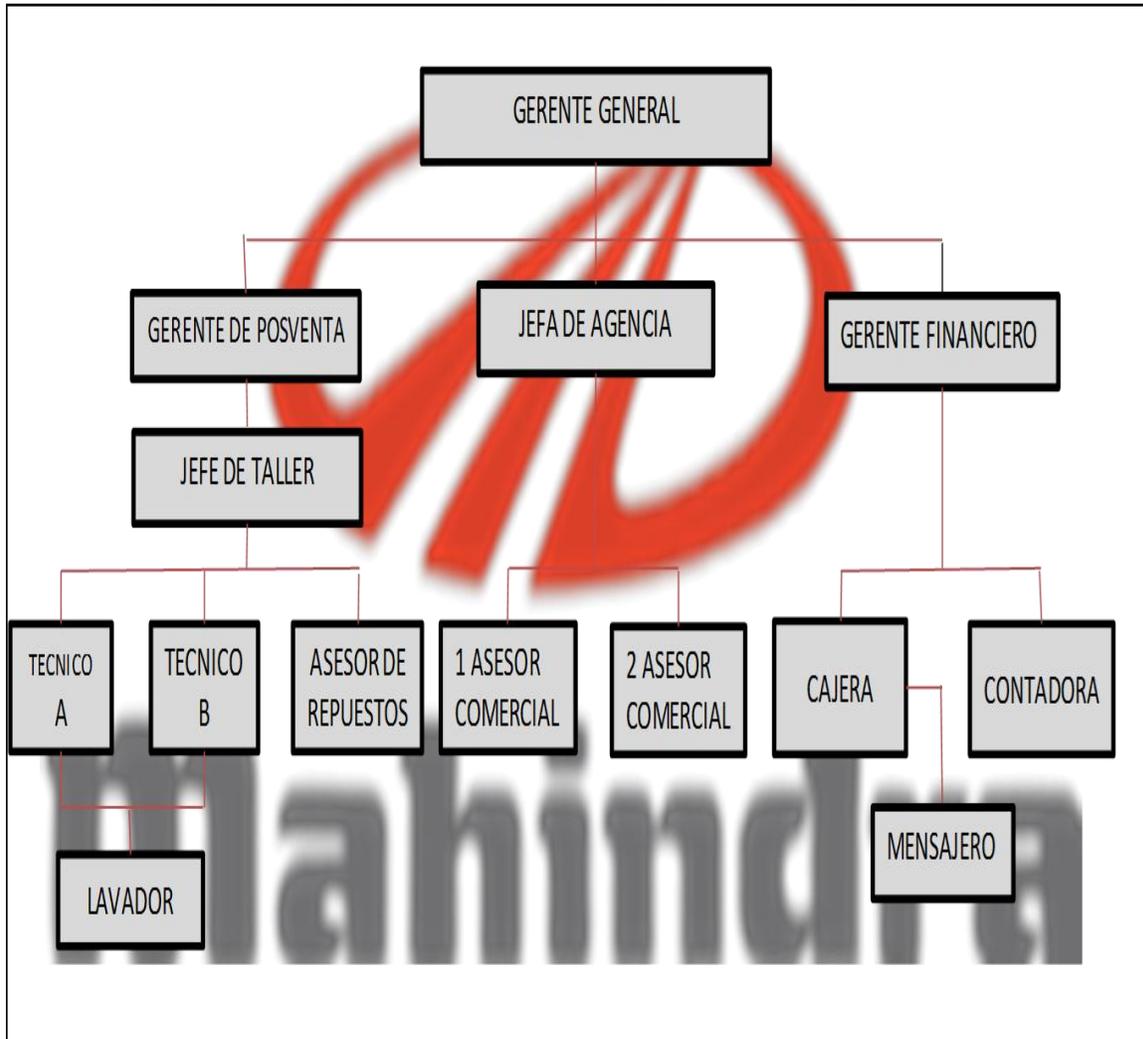
Dar la facilidad de entender y permitir el desarrollo correctamente para la adaptación de cada factor en la planeación y gestión a los intereses primarios de la organización. (Alvarez, 2010)

5.04 Requerimiento Del Manual De Procesos

Se debe tomar en cuenta las funciones y subfunciones con el fin de dar solución a las necesidades de la empresa Indianegocios S.A., en la Unidad De Servicio Técnico para obtener el mejor diseño factible con los requerimientos que son:

- Organigrama empresarial.
- Estructura empresarial.
- Proveedores totalmente calificados.
- Formato de cotización de cliente.
- Diagrama de flujo de proceso de la unidad de servicio técnico.
- Descripción de cargo de trabajadores de la unidad de servicio técnico.
- Control del proceso de la unidad de servicio técnico de trabajo.
- Plan de capacitación.
- Herramientas evaluación.

5.04.01 Organigrama Organizacional De La Empresa Indianegocios S.A



Elaborado por: Bryan Stalin Sánchez.

Fuente: Estudio de Campo Indianegocios S.A.

ELABORACION Y SOCIALIZACION DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA OPTIMIZAR RECURSOS: HUMANO, TIEMPO Y COODINACION DE LAS ACTIVIDADES PARA ALCANZAR LA CALIDAD EN EL PROCESO EN LA UNIDAD DE SERVICIO TECNICO DE LA EMPRESA INDIANEGOCIOS S.A UBICADO EN SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

5.04.02 Estructura Empresarial

Gerente general.: Representante legal de empresa, toma de decisiones en la mejoría de la organización maneja y controla todas las áreas.

GERENTE GENERAL	 Mahindra INDIANEGOCIOS S.A.
NOMBRE DEL CARGO	Gerente General

JEFE INMEDIATO	Presidente
-----------------------	------------

UBICACIÓN	Oficina
------------------	---------

Funciones

1.- Maximizar las utilidades de la Compañía optimizando los recursos con los cuales se cuenta.
2.- Formular y Planificar Proyectos orientados a generar Productos y Servicios que generen satisfacción de la demanda de Usuarios en lo referente a los Servicios Automotrices y que a su vez devenguen ingresos sostenibles para la Compañía.
3.- Administrar los fondos disponibles logrando eficiencia.
4.- Administrar las actividades de las Unidades Dependientes.
5.- Formular y Coordinar la Ejecución del Plan Estratégico.
6.- Orientar al Personal de la Compañía hacia el logro de los Objetivos Empresariales
7.- Cumplir las funciones encomendadas conforme lo establecido en los estatutos sociales de la compañía.

Elaborado por: Bryan Stalin Sánchez.

Fuente: Estudio de Campo Indianegocios S.A

Gerente Financiero: Encargado en planificar y controlara las gestiones económicas de la empresa con los fondos necesarios y asegurar su correcta utilización.

GERENTE FINANCIERO	 Mahindra
	INDIANEGOCIOS S.A.
NOMBRE DEL CARGO	Gerente Financiero
JEFE INMEDIATO	Gerente General
UBICACIÓN	Oficina
Funciones	
1.- Desarrollar Planes Periódicos de mantenimiento (exterior e interior) que permitan a las agencias cumplir con los lineamientos de las marcas representadas.	
2.- Facilitar los Lineamientos, Metodologías, Herramientas, Formatos y Capacitación así como de Políticas y Procesos para la Desarrollo de las Actividades en las áreas de Inventario de Activos Fijos, Talento Humano, Adquisiciones, Seguridad Laboral, Logística y PDI.	
3.- Planificar y dirigir la función presupuestaria en armonía con la Empresa.	
4.- Presentar los distintos Niveles de Reporte acorde a la Posición.	
5.- Formular y Coordinar la Ejecución del Plan Estratégico.	
6.- Validar que la compra de activos cumpla el proceso de aprobaciones conforme los procesos establecidos.	
7.- Evaluar los resultados administrativos a través de las metas cumplidas y los objetivos alcanzados.	

Elaborado por: Bryan Stalin Sánchez.

Fuente: Estudio de Campo Indianegocios S.A.

Contador/a General: Encargado en llevar la contabilidad de la empresa con el IESS, SRI, y cumplir con pagos de servicios básicos y rol de pagos de los colaboradores para mantener al día y sin retrasos los pagos.

CONTABILIDAD GENERAL	 Mahindra INDIANEGOCIOS S.A.
NOMBRE DEL CARGO	Contabilidad General

JEFE INMEDIATO	Gerente Financiero
-----------------------	--------------------

UBICACIÓN	Oficina
------------------	---------

Funciones

1.- Ejecutar la Planificación Mensual de Actividades y lograr los Objetivos, Metas e Indicadores.
2.- Llevar la Conciliación Bancaria, Elaborar los Estados Financieros, Llevar Saldos, Custodio de Garantías y de Documentos a fines a la Posición, Cuadros de Valores, Notas de Débito y Crédito, Retenciones, Anexos, Declaraciones, Cartera, Asegurar los Ingresos, Registro Contable, Impuesto a la Renta, Ajustes, Costos.
3.- Mantener Archivo de Documentos Completos y Verificados.
4.- Ejecutar los Procesos y Procedimientos establecidos.
5.- Realizar las actividades encomendadas por Gerencia Financiera.
6.- Cumplir con las obligaciones ante SRI, Superintendencia de Compañías y demás organismos de control.
7.- Reportar las Actividades realizadas periódicamente a la Gerencia Financiera.

Elaborado por: Bryan Stalin Sánchez.

Fuente: Estudio de Campo Indianegocios S.A.

Cajera/a: Encargado del cobro de servicio prestado por parte del taller y entrega de pagos de servicios básicos, proveedores o terceras de la agencia.

CAJERA	 Mahindra INDIANEGOCIOS S.A.
NOMBRE DEL CARGO	Cajera

JEFE INMEDIATO	Gerente Financiero
-----------------------	--------------------

UBICACIÓN	Oficina
------------------	---------

Funciones

1.- Control, Apertura y Cierre de Cajas, Recibos, Retenciones Archivo en General: Documentos Procesados, Realizar los cobros diarios por facturación.
2.- Preparar oportunamente los depósitos del resultado de los cobros realizados de forma diaria, para enviarlo al banco a través de la empresa transportadora de valores y/o directamente.
3.- Preparar el reporte de recaudación y a Cuadre de Cajas y Sistema diariamente.
4.- Ayudar en la gestión de recuperación de cartera asignado de Ingresos.
5.- Realizar las actividades encomendadas por Gerencia Financiera.
6.- Receptar los cheques o documentos por ventas a crédito y posterior envío a Aseguramiento de Ingresos en los plazos establecidos.
7.- Reportar oportunamente la existencia de talonarios de facturas para la elaboración de las mismas.

Elaborado por: Bryan Stalin Sánchez.

Fuente: Estudio de Campo Indianegocios S.A

Mensajero/a: Persona encargada de llevar acabo la limpieza de la agencia, reportando la entrega de documentos, cobros o depósito de dinero en efectivo o en cheques.

MENSAJERO	 Mahindra INDIANEGOCIOS S.A.
NOMBRE DEL CARGO	Mensajero

JEFE INMEDIATO	Cajera
-----------------------	--------

UBICACIÓN	Oficina - Entrega de mensajería
------------------	---------------------------------

Funciones

1.- Distribuir la documentación interna y externa manteniendo el respectivo control de documentos e informar.
2.- Realizar los depósitos de valores en los distintos bancos manteniendo el respectivo control de documentos e informar.
3.- Realizar las gestiones respectivas de documentación en las Entidades que así lo soliciten.
4.- Realizar la matriculación y procesos adjuntos de vehículos manteniendo el respectivo control de documentos e informar.
5.- .Mantener Archivo de Documentos Completos y Verificados.
6.- Reportar las Actividades realizadas periódicamente a Gerencia Administrativa - Financiera.
7.- Ejecutar los Procesos y Procedimientos establecidos.

Elaborado por: Bryan Stalin Sánchez.

Fuente: Estudio de Campo Indianegocios S.A.

Jefe/a de Agencia: Es el encargado en llevar el funcionamiento de la agencia, con promociones, marketing y tener un registro de los trabajadores que cumplan a cabalidad su labores diarias.

JEFE DE AGENCIA	 Mahindra INDIANEGOCIOS S.A.
NOMBRE DEL CARGO	Jefe de Agencia

JEFE INMEDIATO	Gerente General
-----------------------	-----------------

UBICACIÓN	Oficina
------------------	---------

Funciones

1.- Mantener la Agenda Ejecutiva y viajes de Gerencia General y comunicar al Personal para la organización preventiva del proceso.
2.- Administrar Comunicaciones y Documentos, así como la Entrega/Recepción de los mismos.
3.- Aplicar los Procesos de Viáticos, Movilización y Permisos del Área.
4.- Coordinar con las Gerencias lo relacionado con Actividades de Nivel Ejecutivo.
5.- Coordinar Reuniones de trabajo con Personas y Entidades Externas.
6.- Atender al Público, recepción y distribución de llamadas.
7.- Mantener Archivo de Documentos Completos y Verificados Reportar las Actividades realizadas periódicamente a Gerencia General.

Elaborado por: Bryan Stalin Sánchez.

Fuente: Estudio de Campo Indianegocios S.A.

Asesor/a Comercial: Persona encargada en asesora a los clientes y satisfacer toda expectativa acorde del producto que se desea vender, aplicando técnicas de ventas y ganar mercado.

ASESOR COMERCIAL	 Mahindra INDIANEGOCIOS S.A.
NOMBRE DEL CARGO	Asesor Comercial

JEFE INMEDIATO	Jefe de Agencia
-----------------------	-----------------

UBICACIÓN	Oficina
------------------	---------

Funciones

1.- Investigar Mercados en cuanto a los Servicios Automotrices determinando potenciales oportunidades de expansión y establecer la demanda de Clientes.
2.- Buscar y desarrollar alianzas estratégicas para el cumplimiento de la Gestión Comercial, analizar y proponer los Modelos Cobrandyn, Freelance.
3.- Desarrollar Planes y Tarifas de los productos y/o servicios.
4.- Aplicar las Estrategias encaminada a la Promoción y Difusión de los Productos y Servicios que presta la Empresa.
5.- Aplicar los resultados de los estudios que contribuyan a la mejor comprensión del mercado y a direccionar la publicidad y ventas de la empresa. Aplicar los resultados de los estudios y análisis de resultados de imagen corporativa para canalizar prácticas publicitarias.
6.- Aplicar el Modelo de Gestión Comercial.
7.- Presentar los distintos Niveles de Reporte periódicamente acorde a la Posición a la Gerencia.

Elaborado por: Bryan Stalin Sánchez.

Fuente: Estudio de Campo Indianegocios S.A.

Gerente de Posventa: Persona que controla, califica y aprueba la compra de recurso, importaciones, insumos y repuestos de calidad con proveedores totalmente calificados.

GERENTE DE POST VENTA	 Mahindra INDIANEGOCIOS S.A.
NOMBRE DEL CARGO	Gerente de Post Venta

JEFE INMEDIATO	Gerente General
-----------------------	-----------------

UBICACIÓN	Oficina
------------------	---------

Funciones

- 1.- Investigar Mercados en cuanto a los Servicios Automotrices determinando potenciales oportunidades de expansión y establecer la demanda de Clientes.
- 2.- Buscar y desarrollar alianzas estratégicas para el cumplimiento de la Gestión Comercial, analizar y proponer los Modelos Cobrandyn, Freelance.
- 3.- Planificar, organizar e implementar el Plan Comercial en lo relacionado a su área.
- 4.- Aplicar las Estrategias encaminada a la Promoción y Difusión de los Productos y Servicios que presta la Empresa.
- 5.- Generar informes consolidados de Gestión Comercial aplicables a su área, actividades específicas ó proyectos desarrollados en función del Plan Comercial de la empresa hacia la Gerencia General.
- 6.- Dar el soporte a las diferentes áreas comerciales en su interacción con las demás
- 7.- Elaborar estudios que contribuyan a la mejor comprensión del mercado y a direccionar la publicidad y ventas de la empresa. Realizar estudios y análisis de resultados de imagen corporativa para canalizar prácticas publicitarias.

Elaborado por: Bryan Stalin Sánchez.

Fuente: Estudio de Campo Indianegocios S.A.

Jefe de taller: Garantiza el servicio de cálida aplicando los procedimientos de recepción, diagnóstico, reparación y control de la entrega de vehículo con inspección total para satisfacer al cliente con todas las expectativas necesarias.

JEFE DE TALLER	 Mahindra INDIANEGOCIOS S.A.
NOMBRE DEL CARGO	Jefe de Taller
JEFE INMEDIATO	Gerente de Post Venta
UBICACIÓN	Oficina
Funciones	
1.- Vehículos: Recepción, Verificación, Asignación, Custodio, Revisión, Facturación, Entrega, Garantías (Respaldo al Cliente sin costo, vía Orden de Trabajo desde la Fábrica).	
2.- Organización Taller, Custodio Herramientas, Equipos orden de Trabajo vincula a Repuestos para el trabajo y luego se Factura.	
3.- Controlar el número de unidades atendidas Vs presupuesto.	
4.- Reportar diariamente las Ordenes de Trabajo abiertas control y seguimiento.	
5.- Coordinar y control trabajos en proceso mecánica y colisiones.	
6.- Revisar y control calidad en el proceso de servicio.	
7.- Mantener los Documentos Técnicos en los Talleres actualizados y archivados.	

Elaborado por: Bryan Stalin Sánchez.

Fuente: Estudio de Campo Indianegocios S.A.

Asesor de Repuestos: Responsable en efectuar la entrega de insumos y repuestos al taller, como brindar la mejor atención a clientes internos y externos en la venta de repuestos con todos los procedimientos requeridos.

ASESOR DE REPUESTOS	 Mahindra INDIANEGOCIOS S.A.
NOMBRE DEL CARGO	Asesor de Repuestos

JEFE INMEDIATO	Jefe de Taller
-----------------------	----------------

UBICACIÓN	Bodega de Repuestos
------------------	---------------------

Funciones

- 1.- Manejo de Bodega, Codificación: Única y Ubicación.
- 2.- Control de Stocks, Kardex de Inventarios, Toma Física de Inventarios responsable por el Inventario Físico de Repuestos.
- 3.- Elaborar reportes de movimientos y transferencias de repuestos, elaborar reporte de movimientos mensuales según categoría.
- 4.- Control rotación de repuestos Organización y clasificación de repuestos dentro de bodega.
- 5.- .Reporte de stock mensual, coordinación reposición de recepción física de repuestos recibidos
- 6.- .Elaborar reporte semanal ventas a talleres y mostrador reporte ventas perdidas
- 7.- Presentar los distintos Niveles de Reporte periódicamente acorde a la Posición a la Gerencia Repuestos mantener Archivo de Documentos Completos y Verificados.

Elaborado por: Bryan Stalin Sánchez.

Fuente: Estudio de Campo Indianegocios S.A.

Técnico A: Colaborador de la unidad de servicio técnico aplicación de los conocimientos mecánicos en la calidad del servicio, en reparación, cambio de repuestos y mantenimiento de los vehículos de los clientes.

TECNICO "A"	 Mahindra INDIANEGOCIOS S.A.
NOMBRE DEL CARGO	Tecnico "A"
JEFE INMEDIATO	Jefe de Taller
UBICACIÓN	Taller
Funciones	
1.- Vehículos: Recepción, Verificación, Asignación, Custodio, Revisión, Facturación, Entrega, Garantías (Respaldo al Cliente sin costo, vía Orden de Trabajo desde la	
2.- Organización Taller, Custodio Herramientas, Equipos.	
3.- Receptar física de vehículos.	
4.- Presentar los distintos Niveles de Reporte periódicamente acorde a la Posición al Jefe Talleres.	
5.- Mantener Archivo de Documentos Completos y Verificados de la parte mecanica.	
6.- .Realizar las actividades encomendadas por el Jefe Talleres	
7.- Ejecutar los Procesos y Procedimientos establecidos.	

Elaborado por: Bryan Stalin Sánchez.

Fuente: Estudio de Campo Indianegocios S.A.

Técnico B: Colaborador de la unidad de servicio técnico aplicación de los conocimientos mecánicos en la calidad del servicio, en reparación, cambio de repuestos y mantenimiento de los vehículos de los clientes.

TECNICO "B"	 Mahindra INDIANEGOCIOS S.A.
NOMBRE DEL CARGO	Tecnico "B"
JEFE INMEDIATO	Jefe de Taller
UBICACIÓN	Taller
Funciones	
1.- Efectuar el Servicio requerido por el Cliente previa aceptación y autorización por el Cliente.	
2.- Orden de Trabajo vincula a Repuestos para el trabajo y mantenimiento receptor física de vehículos.	
3.- .Identificar el código y tiempos en la Orden de Trabajo	
4.- Describir y solicitud de repuestos para la Orden de Trabajo.	
5.- Mantener Archivo de Documentos Completos y Verificados de la parte mecanica.	
6.- .Realizar las actividades encomendadas por el Jefe Talleres	
7.- Ejecutar los Procesos y Informar de trabajos adicionales.	

Elaborado por: Bryan Stalin Sánchez.

Fuente: Estudio de Campo Indianegocios S.A.

Lavador: Persona encargada del lavado, secado, aspirado de los vehículos que salen del mantenimiento en óptimas condiciones con un aspecto impecables.

LAVADOR	 Mahindra INDIANEGOCIOS S.A.
NOMBRE DEL CARGO	Lavador

JEFE INMEDIATO	Jefe de Taller
-----------------------	----------------

UBICACIÓN	Lavadora
------------------	----------

Funciones

1.- Receptor del vehiculo.
2.- Verificacion del vehiculo.
3.- Limpieza del vehiculo.
4.- Lavado del vehiculo.
5.- Aspirado totalmente.
6.- Chequeo del vehiculo totalmete que este limpio
7.- Entrega del vehiculo al jefe de taller con o sin ninguna novedad.

Elaborado por: Bryan Stalin Sánchez.

Fuente: Estudio de Campo Indianegocios S.A.

5.04.03 Proveedores Totalmente Calificados

Proveedor: Entidad de diverso orden que se abastece o suministra a otras persona o empresas de lo necesario teniendo en cuenta los requisitos específicos como calidad, costos, requisitos técnicos, compromiso de garantías con la entidad que le brinda el servicio.

5.04.03.01 Proveedores Totalmente Calificados



5.04.03.02 Proveedores Totalmente Calificados

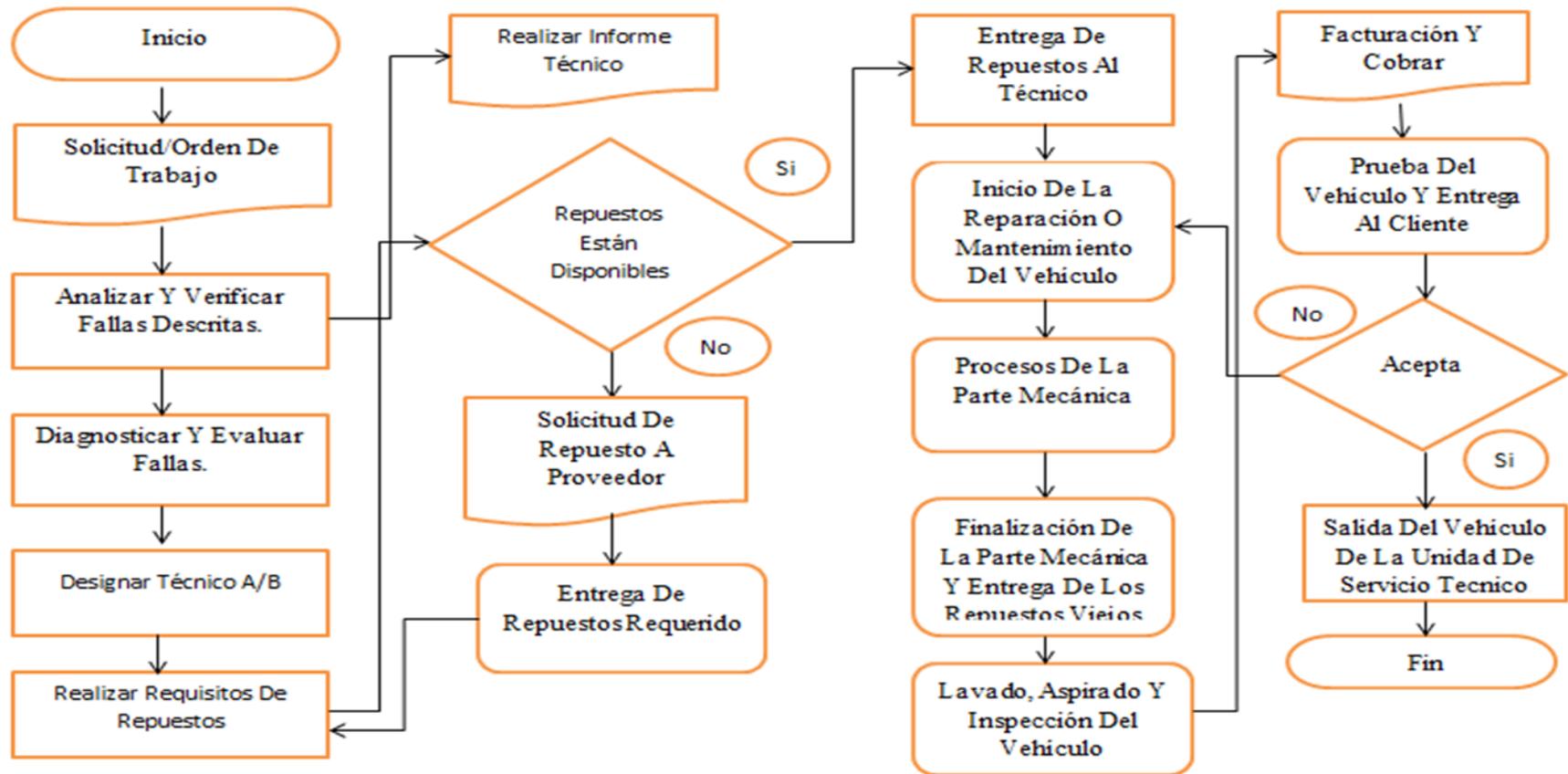
PROVEEDORES	Lubricantes.
	Insumos.
	Repuestos Alternos.
	Equipos Y Herramientas Automotrices.
	Equipos De Diagnóstico Electrónico.
	Equipos Y Herramientas Industriales.

Elaborado por: Bryan Stalin Sánchez.

Fuente: Estudio de Campo Indianegocios S.A.

Los proveedores se constituyen para Indianegocios S.A., de mucha importancia en el desarrollo diario y cotidiano para brindar mejor desenvolvimiento en los procesos de calidad en la UNIDAD DE SERVICIO TÉCNICO con proveedores totalmente calificados en el requerimiento de la organización.

5.04.05 Diagrama De Flujo De Proceso De La Unidad De Servicio Técnico



Elaborado por: Bryan Stalin Sánchez.
Fuente: Estudio de Campo Indianegocios S.A.

5.04.06 Descripción De Cargo De Trabajadores De La Unidad De Servicio Técnico Gerente De Posventa

INDIANEGOCIOS S.A		
DESCIPCION DE CARGO		
CARGO	GERENTE DE POSVENTA	
JEFE INMEDIATO	GERENTE GENERAL	
UBICACIÓN	OFICINA	
DESMPEÑO DE FUNCIONES		
1.-Planificacion de metas para alcanzar los objetivos trazados de la empresa.		
2.-Revisión de informes en el desempeño absoluto de la unidad de servicio técnico		
3.-Toma de decisiones en medidas correctivas.		
4.-Gestion de importaciones de repuestos.		
5.-Calificación y aprobación de proveedores.		

Elaborado por: *Bryan Stalin Sánchez.*

Fuente: *Estudio de Campo Indianegocios S.A.*

Jefe De Taller

INDIANEGOCIOS S.A		
DESCIPCION DE CARGO		
CARGO	JEFE DE TALLER	
JEFE INMEDIATO	GERENTE DE POSVENTA	
UBICACIÓN	OFICINA	
DESMPEÑO DE FUNCIONES		
1.-Recepcion de vehiculos.		
2.- Atencion al cliente.		
3.-Elaboracion de orden de servicio e informe tecnico.		
4.-Pedido de repuestos.		
5.-Designacion de trabajo a los tecnicos.		
6.- Aprobacion y entrega del vehiculo de la unida de servicio tecnico.		

Elaborado por: *Bryan Stalin Sánchez.*

Fuente: *Estudio de Campo Indianegocios S.A.*

ELABORACION Y SOCIALIZACION DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA OPTIMIZAR RECURSOS: HUMANO, TIEMPO Y COODINACION DE LAS ACTIVIDADES PARA ALCANZAR LA CALIDAD EN EL PROCESO EN LA UNIDAD DE SERVICIO TECNICO DE LA EMPRESA INDIANEGOCIOS S.A UBICADO EN SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITADO DE QUITO.

Asesor De Repuestos

INDIANEGOCIOS S.A		 Mahindra
DESCIPCION DE CARGO		
CARGO	ASESOR DE REPUESTOS	
JEFE INMEDIATO	GERENTE DE POSVENTA	
UBICACIÓN	BODEGA DE REPUSTOS	
DESMPEÑO DE FUNCIONES		
1.-Registro continuo de repustos.		
2.-Registro de ingreso y salida de repuestos.		
3.-Control de la bodega de repuestos.		
4.-Informe mensual de novedades de repuestos.		
5.-Solicitud de repuestos por parte de cliente y taller.		
6.-Manejo de inventario.		

Elaborado por: *Bryan Stalin Sánchez.*

Fuente: *Estudio de Campo Indianegocios S.A*

Técnico "A"

INDIANEGOCIOS S.A		 Mahindra
DESCIPCION DE CARGO		
CARGO	TECNICO "A"	
JEFE INMEDIATO	JEFE DE TALLER	
UBICACIÓN	TALLER	
DESMPEÑO DE FUNCIONES		
1.-Planificación de conocimientos avanzados de los sistemas del vehículo.		
2.-Reparación del sistema mecánico.		
3.-Informe de los problemas detectados y trabajos adicionales en los vehículos.		
4.-Llevar a cabo tareas de mantenimiento tanto preventivo y correctivo.		
5.- Coordinación de los repuestos e insumos necesarios para los vehiculos.		
6.-Mantener limpio el puesto de trabajo y herramienta en orden.		

Elaborado por: *Bryan Stalin Sánchez.*

Fuente: *Estudio de Campo Indianegocios S.A.*

Técnico "B"

INDIANEGOCIOS S.A		 Mahindra
DESCIPCION DE CARGO		
CARGO	TECNICO "B"	
JEFE INMEDIATO	JEFE DE TALLER	
UBICACIÓN	TALLER	
DESMPEÑO DE FUNCIONES		
1.-Conocimietos medio en parte del servicio mecanica .		
2.-Realizacion de trabajos basicos de vehiculos.		
3.-Decisiones en medidas correctivas de mantenimientos.		
4.-Coordinación de los repuestos e insumos necesarios para los vehiculos.		
5.Mantener limpio el puesto de trabajo y herramienta en orden.		

Elaborado por: *Bryan Stalin Sánchez.*

Fuente: *Estudio de Campo Indianegocios S.A*

Lavador

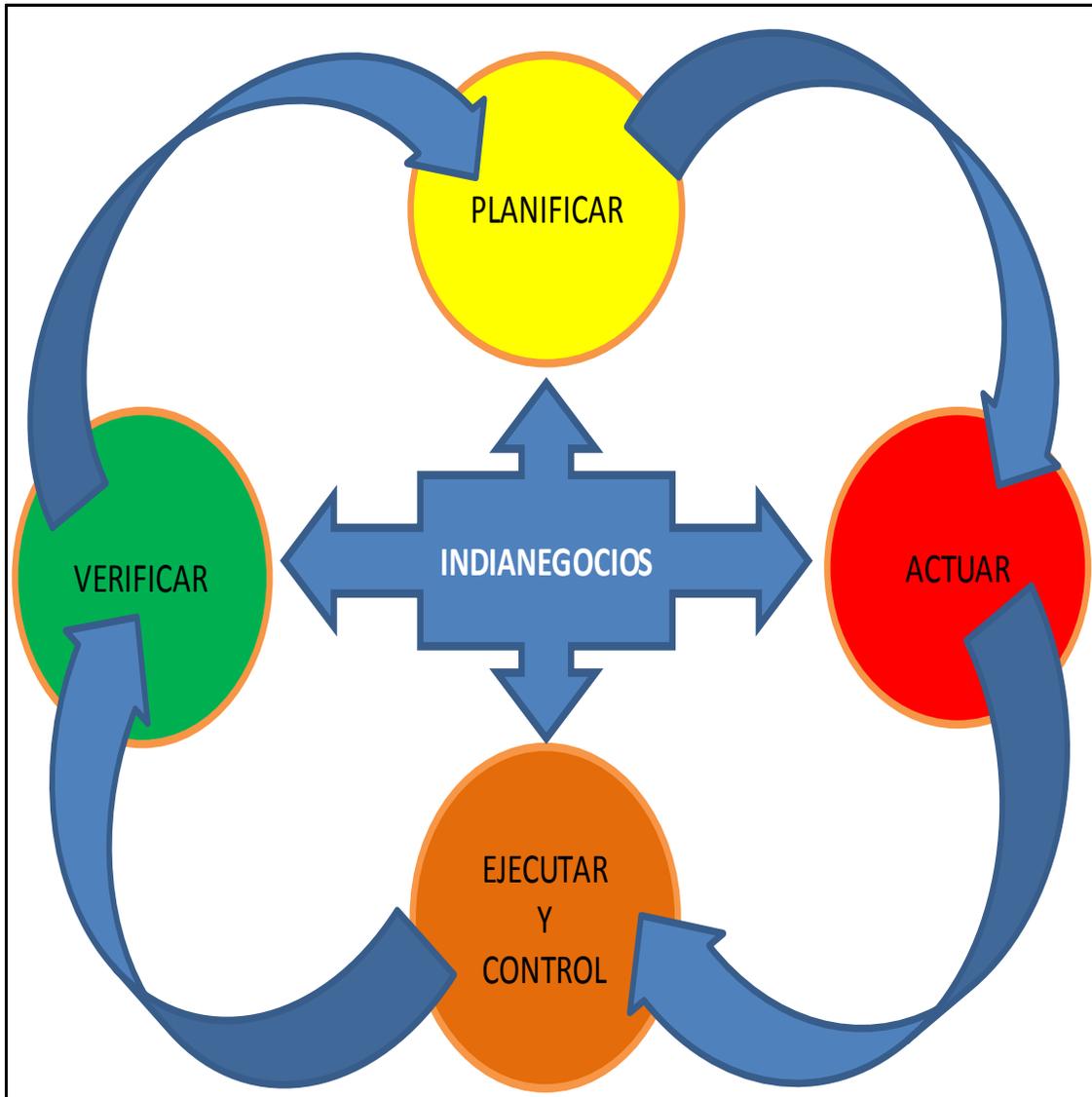
INDIANEGOCIOS S.A		 Mahindra
DESCIPCION DE CARGO		
CARGO	LAVADOR	
JEFE INMEDIATO	JEFE DE TALLER	
UBICACIÓN	LAVADORA	
DESMPEÑO DE FUNCIONES		
1.-Inspeccion total del vehiculo.		
2.-Lavado del vehiculo.		
3.-Aspirado.		
4.-Verificacion del vehiculo totalmente limpio.		
5.-Entrega del vehiculo al jefe de taller.		

Elaborado por: *Bryan Stalin Sánchez.*

Fuente: *Estudio de Campo Indianegocios S.A*

5.04.07 Control Del Proceso De La Unidad De Servicio Técnico De Trabajo

Promover el cumplimiento a través de los procesos de trabajo efectuando acciones de seguimiento de planificar, actuar, ejecutar, control y verificar con el fin de impulsar el mejoramiento continuo a través de la calidad del servicio.



Elaborado por: Bryan Stalin Sánchez.

Fuente: Estudio de Campo Indianegocios S.A

La mejora continua se constituye en la propuesta de control del proceso que se encuentra con cuatro fases y ellas son:

Planificar: Incluye en el análisis de los lineamientos o disposiciones para establecer tiempo, calidad y costos para proporcionar el resultado deseado para eliminar e identificar las causas de dichos problemas.

Actuar: Enfoque de los procesos en medida de obtener la información necesaria y precisa, sobre las operaciones que se están controlando en la unidad de servicio técnico con acciones correctivas.

Ejecución Y Control: Permite identificar fallas, causa y riesgos, de esta manera se parte de un punto para concentrar y dar acción en proceso de corrección y ejecución con énfasis de corrección absoluta, de la calidad del servicio.

Verificar: control absoluto, de los procesos para la resolución de los problemas y partir del análisis de la situación actual para identificar y resolver con medidas correctivas, dando efectividad en el control apropiado.

5.04.07.01 Control de los procesos

Recepción del vehículo

La recepción del vehículo lo hace el jefe de taller brindando la bienvenida al cliente, forma de contacto directa y comunicarse con la misma cordialidad y educación, que permitirá establecer características necesarias del vehículo, las mismas que son:

- ✓ Toma de datos personales del cliente

- ✓ Verificación de partes externas del vehículo.
- ✓ Test de prueba del vehículo.
- ✓ Solicitud de orden de servicio.
- ✓ Fecha y hora de entrega del vehículo.
- ✓ Designación de técnico.
- ✓ Informe técnico de trabajo
- ✓ Solicitud de repuestos

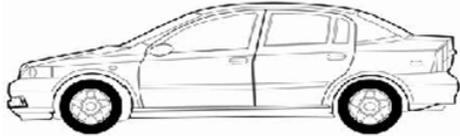
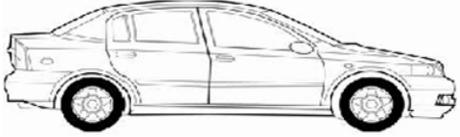
Posteriormente se procede a la reparación o mantenimiento de trabajo correspondiente del vehículo con la conformidad y aceptación del cliente.

PUNTOS DE INSPECCION BASICA A REALIZAR EN TODOS LOS MANTENIMIENTOS.
NIVEL DE ACEITE DE MOTOR
NIVEL DE REFRIGERANTE
NIVEL DE LIQUIDO LIMPIA PARABRIZAS
NIVEL DE ACEITE DE DIRECCIÓN HIDRAULICA
NIVEL DE LIQUIDO DE FRENOS Y EMBRAGUE
NIVEL DEL ELECTROLITO DE LA BATERIA
REVISION DE LUCES EN GENERAL
REVISION DE BANDAS DE ACCESORIOS
PRESION DE INFLADO DE NEUMATICOS
REVISION DE NEUMATICO DE EMERGENCIA
REVISION DE FRENO DE MANO
LUBRICACION DE PUERTAS Y VENTANAS
FUNCIONAMIENTO DE TABLERO DE INSTRUMENTOS
REVISAR FUGAS EN GENERAL
SOPORTES DE TUBOS DE ESCAPE / DAÑOS / FUGAS

Elaborado por: Bryan Stalin Sánchez.

Fuente: Estudio de Campo Indianegocios S.A

5.04.07.02 Creación de orden de servicio

ORDEN DE SERVICIO				INDIANEGOCIOS S.A AV.10 de agosto y sabanilla Teléfono: 3464770 - 3464128		N°
Encargado:						
Nombre del cliente:				Placa:		
C.I o Ruc:				Kilometraje:		
Telefono:				Marca:		
Direccion:				Año:		
Correo electronico:				Chasis:		
SERVICIO:						
Cambio de aceite de motor	<input type="checkbox"/>	Corona	<input type="checkbox"/>			
Cambio de aceite general	<input type="checkbox"/>	Cardan	<input type="checkbox"/>			
Cambio de aceite de transmision	<input type="checkbox"/>	Crucetas	<input type="checkbox"/>			
Cambio de filtros	<input type="checkbox"/>	Transmision	<input type="checkbox"/>			
Embrague	<input type="checkbox"/>	Caja de cambios	<input type="checkbox"/>			
Frenos	<input type="checkbox"/>	Motor	<input type="checkbox"/>			
Suspensión	<input type="checkbox"/>	Otros	<input type="checkbox"/>			
Fecha de recepcion:			Fecha de entrega:			
Descripcion:						
CONCEPTO DE REPUESTOS Y MANO DE OBRA						CANTIDAD
OBSERVACIONES:						
DAÑOS LOCALIZADOS EN EL VEHICULO						
						
						
_____			_____			
Jefe de taller			Recibido conforme			

Elaborado por: Bryan Stalin Sánchez.

Fuente: Estudio de Campo Indianegocios S.A.

5.04.07.03 Trabajo De Mantenimiento

 Mahindra INDIANEGOCIOS S.A.	PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO																			
	DISTANCIA RECORRIDA EN KILOMETROS x 1.000																			
	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
MOTOR																				
ACEITE DE MOTOR	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
FILTRO DE ACEITE MOTOR	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
FILTRO DE AIRE	I	I	I	C	I	I	I	C	I	I	I	C	I	I	I	C	I	I	I	C
FILTRO DE COMBUSTIBLE			C			C						C				C				C
FILTRO RACOR (SEDIMENTADOR)	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
TANQUE DE COMBUSTIBLE Y COLADERA						Li					Li							Li		
LIMPIEZA Y COMPROBACION DE INYECTORES												Li								
BANDAS DE MOTOR (ACCESORIOS)											C									
RODILLO TEMPLADOR DE BANDAS											C									
REFRIGERANTE DE MOTOR								C								C				
SISTEMA DE TRANSMISION																				
LIQUIDO DE EMBRAGUE			C				C				C				C					C
JUEGO LIBRE - PEDAL DE EMBRAGUE		I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
ACEITE DE TRANSMISION		I	C	I	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C
ACEITE DE DIFERENCIAL POSTERIOR		I	C	I	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C
ACEITE DE DIFERENCIAL DELANTERO		I	I	I	I	C	I	C	I	I	I	I	I	I	C	I	I	I	I	I
ACEITE DE TRANSFERENCIA (4x4 SOLAMENTE)		I	I	I	I	C	I	C	I	I	I	I	I	I	C	I	I	I	I	I
JUNTA UNIVERSAL DE CARDAN		E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
CANDADO AUTOMATICO DE DOBLE (4x4)							E								E					
RODAMIENTOS DE MANZANAS DELT.							E								E					
FRENOS																				
LIQUIDO DE FRENO - NIVEL / FUGAS							C								C					
PASTILLAS Y ZAPATAS DE FRENO		I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
FRENO DE ESTACIONAMIENTO		I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
SUSPENSION																				
AMORTIGUADORES DELANTEROS Y POSTERIORES			I				I				I				I					I
BUJES Y CAUCHOS DE SUSPENSION DELANTERA			I				I				I				I					I
BUJES Y CAUCHOS DE SUSPENSION POSTERIOR			I				I				I				I					I
REAJUSTE GENERAL DE SUSPENSION		I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
DIRECCION																				
LIQUIDO DE DIRECCION HIDRAULICA						C					C							C		
BANDA BOMBA DIRECCION HIDRAULICA											C									
TERMINALES Y ROTULAS				I			I				I				I					I
ALINEACION, BALANCEO Y ROTACION DE RUEDAS		I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
SISTEMA ELECTRICO																				
SCAÑO DEL VEHICULO	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
CARROCERIA																				
FILTRO DE PARTICULAS A/A					C					C					C					C
REVISION DE CARGA DE GAS					I					I					I					I

I INSPECCIONAR
 C CAMBIAR
 Li Limpiar
 E Engrasar

Elaborado por: Bryan Stalin Sánchez.
 Fuente: Estudio de Campo Indianegocios S.A.

5.04.07.04 Designación de trabajo al técnico de mantenimiento o reparación.

Es importante designar las actividades del mantenimiento o reparación del vehículo dando a conocer al técnico cuáles son sus trabajos a realizar y debe ejecutarse, pudiendo además llevar un control de informe técnico.

5.4.7.5 Realización de informe técnico.

INFORME TECNICO		 INDIANEGOCIOS S.A		N°
Día		Mes		Año
Encargado:				
Nombre del cliente:				
Tecnico designado:				
Informe:				
Trabajo a realizarse y repuestos				
Reporte:				
Repuestos:				
_____			_____	
Jefe de taller			Tecnico	

Elaborado por: Bryan Stalin Sánchez.

Fuente: Estudio de Campo Indianegocios S.A.

7.04.07.06 Control de los repuestos, insumos y trabajo

Se debe tener, por parte de la persona encargada de la bodega de repuestos con el respaldo de la orden de trabajo, como respaldo para acceder a entregarse los repuestos e insumos para el trabajo por parte de los técnico encargados de cada uno de los vehículos, de una manera más específica en el mantenimiento o reparación evitando olvidos o entregas al cliente una mala imagen de la empresa, indicando aspectos necesarios que permitan al cliente tener confianza y una visión técnica, para su próximo mantenimiento o reparación del vehículo en la calidad en el servicio.

5.4.7.7 Inspección antes de la entrega al cliente

20 PUNTOS DE INSPECCION ANTES DE LA ENTREGA AL CLIENTE
NIVEL DE ACEITE DE MOTOR
NIVEL DE REFRIGERANTE
NIVEL DE LIQUIDO LIMPIA PARABRIZAS
NIVEL DE ACEITE DE DIRECCIÓN HIDRAULICA
NIVEL DE LIQUIDO DE FRENOS Y EMBRAGUE
INSPECCIÓN VISUAL FUGAS DE LÍQUIDO, CONDICIÓN DE ACCIONAMIENTO O CAJA DE CAMBIOS
SUSPENSIÓN INSPECCIÓN VISUAL AMORTIGUADORES (DELANTEROS, POSTERIORES), FUGAS Y GOLPES
SISTEMA DE COMBUSTIBLE INSPECCIÓN VISUAL FUGAS EXTERNAS Y CONDICIÓN DE CAÑERÍAS
INSPECCIÓN VISUAL FILTRO DE AIRE
VERIFICACION DEL BUEN ESTADO DE LOS RETROVISORES
NIVEL DEL ELECTROLITO DE LA BATERIA
REVISION DE LUCES EN GENERAL
REVISION DE BANDAS DE ACCESORIOS
PRESION DE INFLADO DE NEUMATICOS
REVISION DE NEUMATICO DE EMERGENCIA
REVISION DE FRENO DE MANO
LUBRICACION DE PUERTAS Y VENTANAS
FUNCIONAMIENTO DE TABLERO DE INSTRUMENTOS
REVISAR FUGAS EN GENERAL
SOPORTES DE TUBOS DE ESCAPE / DAÑOS

Elaborado por: Bryan Stalin Sánchez.

Fuente: Estudio de Campo Indianegocios S.A.

5.04.08 Plan De Capacitación

El plan de capacitación trimestral se implementa en cada miembro de la unidad de servicio técnico de la empresa Indianegocios S.A., forjando a impulsar la calidad y eficiencia de la organización al incrementar su desempeño diario, y mejor rendimiento absoluto de los colaboradores.

5.04.08.01 Objetivo general

Generar conocimientos necesarios para poder adoptar las medidas de solución y lograr encontrar los errores dando solución en las deficiencias.

5.04.08.02 Objetivo de la capacitación:

- Mejor clima laboral entre colaboradores en brindar la motivación y hacerlos receptivos a la supervisión de su trabajo diario.
- Continuo desarrollo en sus cargos al elevar el interés para otros cargos para que los colaboradores pueden ser considerados.
- Promover en la preparación de personal calificado acorde de los objetivos y en el requerimiento de la empresa.
- Actitud y comportamientos más estables en mantener la salud física y mental de los trabajadores en la prevención de accidentes y ambiente de trabajo seguro.

5.04.08.03 Cronograma De Capacitación.

INDIANEGOCIOS S.A CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES	 Mahindra
Actividades A Desarrollar	
1.- Aprobacion del paln de capacitacion.	
2.-Capacitación en fortalecer la filosofía empresarial.	
5.-Capacitación en la prevención de riesgos laborales.	
4.- Capacitacion en la mejoria de los proceso de la unidad de servicio tecnico.	
5.-Capacitación en la distribución de repuesto e insumos.	
6.-Capacitación de acuerdo su perfil profesional.	
7.-Realización de informe de las capacitaciones a los administradores.	
9.-Evaluación de los colaboradores.	
10.-Seguimiento y control de las capacitaciones.	

Elaborado por: Bryan Stalin Sánchez.

Fuente: Estudio de Campo Indianegocios S.A

5.04.08.02 Seguimiento y control de las capacitaciones.

CAPACITACIONES				INDIANEGOCIOS S.A
AREA O DEPARTAMENTO:				 Mahindra
CURSO O EVENTOS	CARGO	NUEVOS CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS	NUEVAS TECNICAS ADQUIRIDAS	OBSERVACIONES

Elaborado por: *Bryan Stalin Sánchez.*
Fuente: *Estudio de Campo Indianegocios S.A*

5.04.08.02 Seguimiento Y Control De Las Capacitaciones

ELABORACION Y SOCIALIZACION DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA OPTIMIZAR RECURSOS:
HUMANO, TIEMPO Y COODINACION DE LAS ACTIVIDADES PARA ALCANZAR LA CALIDAD EN EL
PROCESO EN LA UNIDAD DE SERVICIO TECNICO DE LA EMPRESA INDIANEGOCIOS S.A UBICADO EN
SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITADO DE QUITO.

CATEGORIA	CARACTERÍSTICAS		
Valores y actitudes	Interacción con los compañeros	Confianza y honestidad	Compromiso y responsabilidad
Manejo de información	Verificación de los procesos y objetivos	Manejo apropiado de los recursos	Trabajo de calidad
Habilidades	Desempeño y aprendizaje de conocimientos	Personal comprometido con sus actividades laborales	Funciones específica a cada integrante
Desempeño de trabajo	Trabajo en equipo e individual	Ejecución con el compromiso de trabajo	Solución de problemas en forma correcta

Elaborado por: Bryan Stalin Sánchez.

Fuente: Estudio de Campo Indianegocios S.A

La aplicación de eficiencia se debe realizar un análisis de categorías definidas en el crecimiento del desempeño de los colaboradores en sus funciones cotidianas para enfatizar su rendimiento y lograr que sus funciones de servicio sean de calidad.

CAPITULO VI APECTOS ADMINISTRATIVOS

6.01 Recursos

Recursos materiales

- Laptop Toshiba, sistema operativo Windows 8, Intel Core i3
- Cargador de laptop Toshiba
- Esferográficos
- Carpetas
- Internet
- Luz
- Cuaderno
- Empastado
- Anillado
- Impresión del manual

Económico

El proyecto es financiado por el investigador Bryan Stalin Sánchez Casillas

6.02 Presupuestos

Tabla N° 5 Gastos del proyecto

Cantidad	Detalle	Valor Unitario	Valor Total
150	Impresiones	0.05	7.5
50	Transporte	0.25	12.5
5	Carpetas	0.5	2.5
1	Cuaderno	1.25	1.25
3	Esferograficos	0.6	1.8
-	Luz	-	30
-	Internet	-	30
3	Anillado	4	12
1	Cargador de laptop	-	36
6	Impresiones del manual	-	50
Total			183.55

Elaborado por: *Bryan Stalin Sánchez.*

Fuente: *Estudio de Campo Indianegocios S.A*

6.03 Cronograma

Tabla N° 6 Cronograma

Actividades	Meses																			
	Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Formulario de aprobacions del proyecto.	x	x	x	x																
Deasarrollo de antecedente, justificacion y matriz T.					x	x	x													
Desarrollo de analisis de involucrados								x	x	x										
Analisis de arbol de problemas y objetivos											x	x								
Desarrollo de analisis de alternativas.													x	x						
Matriz de impacto de los objetivos.															x	x				
Diagrama de estragias y matriz de marco logico.																	x	x		
Propuesta de la herramienta o metodologia como solucion capitulo 6 y 7.																			x	

Elaborado por: Bryan Stalin Sánchez.

Fuente: Estudio de Campo Indianegocios S.A.

CAPITULO VII CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 Conclusiones

1.-Concetrarnos en los objetivos y metas trazadas que nos permitirán lograr y determinar las amenazas que afectan en el servicio de calidad brindada, generando mayor oportunidad de crecimiento constate como para los colaboradores y para la organización logrando una fidelización de los clientes.

2.- Es muy importante mencionar que, la iniciativa de la elaboración de un manual de procesos que nace a partir de las necesidades por las exigencias de los clientes que buscan profesionalismos y calidad en el servicio.

3.-Con el plan de capacitaciones nos permitirá enfocarnos fundamentalmente, para el desarrollo de los trabajadores que no accederá a obtener conclusiones sobre el desempeño de las tareas.

4.-La existencia del manual de procesos permitirá que la empresa tome mejores decisiones con un fin de evitar los problemas detectados y dar soluciones correctas.

7.2 Recomendaciones

1.-Aprovechar las fortalezas que actualmente las tiene, no descuidando el aspecto importante como infraestructura, atención al cliente potenciar y mejorar las estrategias de control, buscando cada vez el servicio brindado sea mejor y de calidad.

2.-Buscando siempre conciencia de solución de los controles de responsabilidad de cada actividad por realizar en el funcionamiento de las necesidades de la empresa Indianegocios S.A., y de futuros cambios que ayuden a al análisis del desempeño de los procesos, y funciones de cada colaborador con el fin de identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, llegando a la eficiencia y eficacia creando una filosofía organizacional con valores representados por parte de la empresa.

3.-Manteniendo una buena imagen de la empresa, brindando un servicio de calidad a través del profesionalismo de los procesos de atención al cliente, servicio y calidad acorde a los objetivos de la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alvarez, S. (22 de 11 de 2010). Obtenido de <https://prezi.com/Ou3cy1l91iqo/manuales-de-procesos-procedimientos-y-funciones/>
- Chiavenato. (2002). *Gestión en el diseño y análisis de cargos*. Recuperado el 19 de junio de 2017, de SlideShare: <https://es.slideshare.net/johannacoll/gestin-en-el-diseo-y-analisis-de-cargos>
- concepto definicion. (22 de 10 de 2017). Obtenido de <http://concepto definicion.de/proceso/>
- Conza, C. (18 de Febrero de 2009). *Mapeo de Procesos*. Recuperado el 28 de Abril de 2017, de SlideShare: https://es.slideshare.net/cconza/mapeo-de-procesos-1043684?qid=61d0ff8e-7201-4867-859a-bcf92e231e85&v=&b=&from_search=13
- Diccionario Actual*. (22 de 11 de 2017). Obtenido de <https://diccionarioactual.com/manual/>
- Gomez Ceja, G. (13 de Diciembre de 2010). *Teoría Manual de Procedimientos*. Recuperado el 20 de Abril de 2017, de Segundo orientador de O&S 2: <https://isedoys2orientador2.wordpress.com/>
- Massuh, C. (04 de Agosto de 2011). *Arbol de problemas*. Recuperado el 22 de Mayo de 2017, de SlideShare: <https://es.slideshare.net/cmssuh/arbol-de-problemas-8773390>
- Mendes, C. (08 de Septiembre de 2012). *Justificación de la investigación según Carlos Méndez*. Recuperado el 25 de Abril de 2017, de SlideShare: <https://es.slideshare.net/Proyecto futuro III/justificacin-de-la-investigacin-segn-carlos-mndez>
- Olmos, E. M. (14 de Mayo de 2009). *Manual De Porcedimientos*. Recuperado el 19 de Abril de 2017, de SlideShare: https://es.slideshare.net/ErikaMarcelaOlmos/manual-de-procedimientos-1437609?qid=a1ad4277-e875-4665-9ab9-13b38f6f87cd&v=&b=&from_search=20
- Palacios Palacios, J. A. (13 de Julio de 2013). *Arbol de objetivos*. Recuperado el 20 de Mayo de 2017, de SlideShare: https://es.slideshare.net/jorgeamericopalaciospalacios/arbol-de-objetivos-24457007?qid=9c889318-569b-4d95-ad00-34234dd6a9c0&v=&b=&from_search=31
- Sanchez, B. (s.f.). Matriz T.

Valencia, R. (s.f.).

Anexos

Anexo 1 Propuesta del manual de proceso



Anexo 2. Planteamiento del manual

ELABORACION Y SOCIALIZACION DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA OPTIMIZAR RECURSOS: HUMANO, TIEMPO Y COODINACION DE LAS ACTIVIDADES PARA ALCANZAR LA CALIDAD EN EL PROCESO EN LA UNIDAD DE SERVICIO TECNICO DE LA EMPRESA INDIANEGOCIOS S.A UBICADO EN SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.



Anexo 3. Recepción del vehículo



ELABORACION Y SOCIALIZACION DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA OPTIMIZAR RECURSOS: HUMANO, TIEMPO Y COODINACION DE LAS ACTIVIDADES PARA ALCANZAR LA CALIDAD EN EL PROCESO EN LA UNIDAD DE SERVICIO TECNICO DE LA EMPRESA INDIANEGOCIOS S.A UBICADO EN SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITADO DE QUITO.

Anexo 4. Inspección del vehículo



Anexo 5. Apertura de orden de servicio

ELABORACION Y SOCIALIZACION DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA OPTIMIZAR RECURSOS: HUMANO, TIEMPO Y COODINACION DE LAS ACTIVIDADES PARA ALCANZAR LA CALIDAD EN EL PROCESO EN LA UNIDAD DE SERVICIO TECNICO DE LA EMPRESA INDIANEGOCIOS S.A UBICADO EN SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITADO DE QUITO.



Anexo 6. Entrega de orden de servicio al técnico



ELABORACION Y SOCIALIZACION DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA OPTIMIZAR RECURSOS: HUMANO, TIEMPO Y COORDINACION DE LAS ACTIVIDADES PARA ALCANZAR LA CALIDAD EN EL PROCESO EN LA UNIDAD DE SERVICIO TECNICO DE LA EMPRESA INDIANEGOCIOS S.A UBICADO EN SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Anexo 7. Informe técnico



Anexo 8. Pedido de repuestos

ELABORACION Y SOCIALIZACION DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA OPTIMIZAR RECURSOS: HUMANO, TIEMPO Y COORDINACION DE LAS ACTIVIDADES PARA ALCANZAR LA CALIDAD EN EL PROCESO EN LA UNIDAD DE SERVICIO TECNICO DE LA EMPRESA INDIANEGOCIOS S.A UBICADO EN SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.



Anexo 9. Entrega de repuestos

ELABORACION Y SOCIALIZACION DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA OPTIMIZAR RECURSOS: HUMANO, TIEMPO Y COORDINACION DE LAS ACTIVIDADES PARA ALCANZAR LA CALIDAD EN EL PROCESO EN LA UNIDAD DE SERVICIO TECNICO DE LA EMPRESA INDIANEGOCIOS S.A UBICADO EN SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.



Anexo 10. Reparación o mantenimiento del vehículo



ELABORACION Y SOCIALIZACION DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA OPTIMIZAR RECURSOS: HUMANO, TIEMPO Y COORDINACION DE LAS ACTIVIDADES PARA ALCANZAR LA CALIDAD EN EL PROCESO EN LA UNIDAD DE SERVICIO TECNICO DE LA EMPRESA INDIANEGOCIOS S.A UBICADO EN SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Anexo 11. Prueba antes de la entrega al cliente



Anexo 12. Facturación del vehículo de la reparación o mantenimiento

ELABORACION Y SOCIALIZACION DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA OPTIMIZAR RECURSOS: HUMANO, TIEMPO Y COORDINACION DE LAS ACTIVIDADES PARA ALCANZAR LA CALIDAD EN EL PROCESO EN LA UNIDAD DE SERVICIO TECNICO DE LA EMPRESA INDIANEGOCIOS S.A UBICADO EN SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.



Trabajadores de la Unidad De Servicio Técnico



ELABORACION Y SOCIALIZACION DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA OPTIMIZAR RECURSOS:
HUMANO, TIEMPO Y COORDINACION DE LAS ACTIVIDADES PARA ALCANZAR LA CALIDAD EN EL
PROCESO EN LA UNIDAD DE SERVICIO TECNICO DE LA EMPRESA INDIANEGOCIOS S.A UBICADO EN
SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Anexo 13. Trabajadores de la Unidad De Servicio Técnico



ELABORACION Y SOCIALIZACION DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA OPTIMIZAR RECURSOS:
HUMANO, TIEMPO Y COODINACION DE LAS ACTIVIDADES PARA ALCANZAR LA CALIDAD EN EL
PROCESO EN LA UNIDAD DE SERVICIO TECNICO DE LA EMPRESA INDIANEGOCIOS S.A UBICADO EN
SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITADO DE QUITO.



Quito, 30 de agosto del 2017

Sr.

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

Ing. Fernando Buitrón

Director de escuela

Administración Industrial y de la Producción

Estimado

La compañía Indianegocios S.A. es una organización cuya actividad económica es comercializadora de vehículos de pasajeros y camionetas, repuestos y servicios de mecánica para la marca Mahindra.

Durante los meses: mayo y agosto se tuvo realizando el proceso de desarrollo metodológico en el manual de proceso, objeto de un programa institucional para la culminación de la carrera del señor Bryan Stalin Sánchez Cañillas, estudiante del Instituto Tecnológico Superior CORDILLERA, de la carrera de Administración Industrial y de la Producción.

Por lo cual por este medio, me dirijo a usted en su calidad de coordinador del desarrollo de la carrera Administración Industrial y de la Producción, utilizando la metodología y todo tipo de recursos que el implicado necesita en la realización del ingreso.

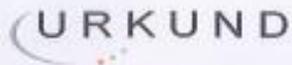
De necesitar información adicional sobre la actividad con la persona John Murillo, a nombre de todos los miembros de la empresa Indianegocios S.A., le damos las más expresivas gracias y lo esforzamos a que continúe apoyando en el proceso de titulación en nuestro país.

La aceptación del presente MANUAL DE PROCESOS PARA OPTIMIZAR RECURSOS: HUMANO, TIEMPO Y COORDINACION DE ACTIVIDADES PARA ALCANZAR LA CALIDAD EN EL PROCESO DE LA UNIDAD DE SERVICIO TECNICO EN LA EMPRESA INDIANEGOCIOS S.A. con los objetivos y funciones específicos de cada área; así como su organigrama, donde se especifican los diversos niveles jerárquicos que componen la estructura y los líneas de autoridad y responsabilidad.

Certifiqué:

John Murillo

C.I 100107897-1



Urkund Analysis Result

Analysed Document: BRYAN STALIN SANCHEZ CASILLAS.pdf (D30300859)
Submitted: 2017-08-31 04:54:00
Submitted By: bryanstalinsanchez@hotmail.com
Significance: 1 %

Sources included in the report:

María Isabel Bayas (revisado y corregido).docx (D15776758)
<https://helda.helsinki.fi/handle/10138/19382>
<https://helda.helsinki.fi/handle/10138/19194>
<https://prezi.com/0u3cy1l9f1qo/manuales-de->
<https://diccionarioactual.com/manual/>

Instances where selected sources appear:

7