

RESUMEN

En la Provincia de Pichincha una de las principales fuentes de trabajo y de ingresos para la economía del país es el sector automotriz, esta investigación tiene como objetivo primordial analizar los diferentes niveles de madurez y grado de desempeño de los procesos en las grandes empresas automotrices de la Provincia de Pichincha durante el período 2013 a 2016, el problema que se presenta en dicho sector es la disminución de las ventas, causada en gran parte por las leyes establecidas y el inadecuado control de los procesos. Para medir el nivel de madurez de los procesos se analizó la situación actual de los mismos, en las empresas objeto de estudio en cuanto a documentación, medición, control y automatización de los procesos, luego se analizó los diferentes modelos de madurez, y se escogió uno, el cual sirvió de guía para poder determinar una forma de cuantificar el nivel de madurez, conocer el grado de desempeño de los mismos, ya que luego se propone estrategias de mejoramiento. Para proponer estrategias de mejora primero se identificaron las grandes empresas del sector automotriz en la Provincia de Pichincha y a sus clientes directos, se realizó un censo en donde se aplicaron las encuestas para esta investigación. Los resultados de las encuestas fueron tabulados y analizados con los programas SPSS y EXCEL, las estrategias de mejora se generaron bajo el esquema de las 5W + 1H. Finalizada esta investigación se confirmó que la hipótesis planteada si se acepta.

PALABRAS CLAVE:

- **DESEMPEÑO**
- **NIVEL DE MADUREZ**
- **PROCESOS**
- **SECTOR AUTOMOTRIZ**

ABSTRACT

In the Province of Pichincha, one of the main sources of labor and income for the country's economy is the automotive sector, this research has as its primary objective to analyze the different levels of maturity and degree of performance of the processes in the large automotive companies of The Province of Pichincha during the period from 2013 to 2016, the problem presented in this sector is the decrease in sales, caused largely by laws established and inadequate control of processes. In order to measure the level of maturity of the processes, the current situation of the processes was analyzed in the companies under study in terms of documentation, measurement, control and automation of the processes, then the different models of maturity were analyzed, and it was chosen One, which served as a guide to determine a way to quantify the level of maturity, to know the degree of performance of the same, and then proposes improvement strategies. In order to propose improvement strategies, first the large companies of the automotive sector in the Province of Pichincha and their direct clients were identified, a census was carried out where the surveys were applied for this research. The results of the surveys were tabulated and analyzed with the SPSS and EXCEL programs, improvement strategies were generated under the 5W + 1H scheme. Finished this research was confirmed that the hypothesis raised if accepted.

KEYWORDS:

- **PERFORMANCE**
- **LEVEL OF MATURITY**
- **PROCESSES**
- **AUTOMOTIVE SECTION**