

ÍNDICE TEMÁTICO

CONTENIDO	PÁGINA
Agradecimiento.....	I
Dedicatoria	II
Declaración de Responsabilidad	III
Autorización de Publicación.....	IV
Calificación del Director y Codirector.....	V
Introducción.....	VI
CAPITULO I. GENERALIDADES	
1.1.- Antecedentes	1
1.2.- La Empresa	2
1.2.1.- Reseña Histórica	2
1.2.2.- Giro del Negocio	4
1.2.3.- Ubicación de la empresa.	10
1.2.4.- Estructura Organizacional de MARESA	10
1.2.4.1.- Estructura Organizacional del Área Comercial de MARESA.....	11
1.3.- Problemática del Área de Logística Comercial de MARESA.....	12
1.3.1.- Diagrama Causa – Efecto “Área De Logística Comercial De Maresa”	14
1.4.- Marco Teórico	15
1.4.1.- Historia del automóvil	15
1.4.2.- Logística	17
1.4.3.- Procesos.....	18
1.4.3.1.- Definiciones	18
1.4.3.2.- Componentes básicos de un proceso	18
1.4.3.3.- Clasificación de los Procesos	19
1.4.3.4.- Características de los Procesos	19
1.4.3.5.- Actores que Intervienen en cada proceso	20
1.4.3.6.- Etapas básicas de los procesos	20
1.4.3.7.- Aspectos Relevantes.....	21
1.5.- Marco Conceptual	22

CAPITULO II: DIAGNOSTICO SITUACIONAL

2.1.-	Análisis Externo.....	25
2.1.1.-	Análisis del Macroambiente.....	25
2.1.1.1.-	Factor Político.....	25
2.1.1.2.-	Factor Legal.....	26
2.1.1.3.-	Factor Económico.....	29
2.1.1.4.-	Factor Social.....	33
2.1.1.5.-	Factor Geográfico.....	34
2.1.1.6.-	Factor Tecnológico.....	36
2.1.2.-	Análisis del Microambiente.....	39
2.1.2.1.-	Clientes.....	39
2.1.2.2.-	Proveedores.....	43
2.1.2.3.-	Competencia.....	45
2.2.-	Análisis Interno.....	46
2.2.1.-	Capacidad de Gestión Empresarial.....	46
2.2.2.-	Capacidad de Gestión Financiera.....	52
2.2.3.-	Capacidad de Comercialización.....	54
2.2.4.-	Capacidad de Servicio.....	56
2.2.5.-	Capacidad Tecnológica.....	57
2.2.6.-	Capacidad de Talento Humano.....	59
2.3.-	Análisis FODA.....	61
2.3.1.-	Matrices.....	61
2.3.1.1.-	Matriz de Impacto externo del Área Logística Comercial de MARESA....	63
2.3.1.2.-	Matriz de Impacto Interno del Área Logística Comercial de MARESA.....	64
2.3.1.3.-	Matriz de Aprovechabilidad del Área Logística Comercial de MARESA ..	65
2.3.1.4.-	Matriz de vulnerabilidad del Área Logística Comercial de MARESA.....	66
2.3.1.5.-	Hoja de Trabajo FODA del Área Logística Comercial de MARESA.....	67
2.3.1.6.-	Matriz de Estrategias FODA Área Logística Comercial de MARESA.....	68
2.3.1.7.-	Síntesis de Estrategias.....	69

CAPITULO III: PROPUESTA DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

3.1.-	Matriz axiológica.....	72
3.1.1.-	Matriz axiológica del Área de Logística Comercial de MARESA.....	73
3.2.-	Misión.....	76
3.3.-	Visión de futuro.....	77
3.4.-	Objetivos.....	77
3.4.1.-	Objetivo General.....	78
3.4.2.-	Objetivos Especificos.....	78
3.5.-	Políticas.....	81

3.5.1.- Política General	82
3.5.2.- Políticas por Áreas.....	82
3.6.- Estrategias	86
3.6.1.- PLAN OPERATIVO ANUAL	88
3.6.2.- Mapa Estratégico.....	88

CAPITULO IV: LEVANTAMIENTO, INVENTARIO Y ANÁLISIS DE PROCESOS

4.1.- Cadena de Valor del Área de Logística Comercial de MARESA.....	91
4.2.- Diagrama IDEF- 0	93
4.2.1.- Usos del IDEF- 0:	93
4.2.1.1.- Diagrama IDEF- 0 del Área de Logística Comercial de MARESA	94
4.3.- Inventario de Procesos.....	95
4.4.- Selección de procesos	96
4.5.- Preguntas Claves	96
4.6.- Matriz de Selección	97
4.7.- Mapa de procesos seleccionados	98
4.8.- Hoja de Costos por minuto.....	98
4.8.1.- Hoja de Costos por minuto del Personal	99
4.8.2.- Hoja de Costos de Operación.....	99
4.8.3.- Hoja de Costos conjunto de Personal y Operación	100
4.9.- Levantamiento de los Procesos Seleccionados	101
4.9.1.- Diagramas y simbología	101
4.9.2.- Levantamiento de Cada Proceso Seleccionado	101
• Proceso: Reunión con concesionarios para acordar pedidos.....	102
• Proceso: Elaboración de cuadro de pedidos	104
• Proceso: Elaboración del cuadro de entregas por modelos, fechas y colores	106
• Proceso: Rectificación de pedidos	108
• Proceso: Recepción de vehículos de producción nacional.....	110
• Proceso: Recepción física de vehículos importados	112
• Proceso: Recepción de vehículos devueltos	114
• Proceso: Revisión física del vehículo.....	116
• Proceso: Facturación de los vehículos	118
• Proceso: Entrega física de los vehículos	120
• Proceso: Envío de vehículos a través de "niñeras"	122
• Proceso: Provisión de vehículos importados.....	124
4.10.- Matriz de Análisis Resumida	125
4.10.1.- Informe de Matriz de Análisis Resumida	126

CAPITULO V: PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS

5.1.-	Diseño de las herramientas de mejoramiento de procesos.....	127
5.1.1.-	Flujo de Diagramación y Hoja ISO.....	129
5.1.2.-	Hoja de Mejoramiento.....	130
	• Proceso: Reunión con concesionarios para acordar pedidos.....	131
	• Proceso: Elaboración de cuadro de pedidos.....	135
	• Proceso: Elaboración de cuadro de entregas por modelos, fechas y colores.....	138
	• Proceso: Rectificación de pedidos.....	142
	• Proceso: Recepción de vehículos de producción nacional.....	145
	• Proceso: Recepción física de vehículos importados.....	149
	• Proceso: Recepción de vehículos devueltos.....	153
	• Proceso: Revisión física del vehículo.....	157
	• Proceso: Facturación de los vehículos.....	159
	• Proceso: Entrega física de los vehículos.....	163
	• Proceso: Envío de vehículos a través de "niñeras".....	166
	• Proceso: Provisión de vehículos importados.....	168
5.1.3.-	Matriz de Análisis Comparativo.....	183
5.1.3.1.-	Matriz de Análisis Comparativo del "Área de Logística Comercial de MARESA".....	184
5.2.-	Beneficio Esperado.....	185

CAPITULO VI: PROPUESTA DE ORGANIZACIÓN POR PROCESOS

6.1.-	Cadena de Valor en Base al Proceso Administrativo del "Área de Logística Comercial de MARESA".....	186
6.2.-	Factores de éxito del Área de Logística Comercial de MARESA.....	187
6.3.-	Indicadores de Gestión.....	187
6.4.-	Organigrama estructural del "Área de Logística Comercial de MARESA".....	190
6.5.-	Diseño de la organización por procesos del "Área de Logística Comercial de MARESA".....	191
6.6.-	Asignación de responsabilidades y competencias por Áreas.....	192
6.7.-	Desempeño o Especificaciones por cargo.....	195

CAPITULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1.-	CONCLUSIONES.....	199
7.2.-	RECOMENDACIONES.....	201
	BIBLIOGRAFÍA.....	203
	ANEXOS.....	205

ÍNDICE DE CUADROS

	TÍTULO	PÁGINA
Cuadro No.1	Ventas y participación en el mercado acumulado por marcas Ene- Marzo 08	8
Cuadro No.2	Ventas y participación en el mercado acumulado por ciudad Ene-Marzo 08	9
Cuadro No.3	Inflación Dic07 Marzo 08	29
Cuadro No.4	Cotización Yen frente al Dólar	30
Cuadro No.5	Tasas de Interés activas Ene-may 08	32
Cuadro No.6	Matriz POA	89
Cuadro No.7	Inventario de Procesos	95
Cuadro No.8	Matriz de selección de procesos	97

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No.1	Ventas y participación en el mercado por marcas Ene - Marzo 08	8
Gráfico No.2	Ventas y participación en el mercado acumulado por ciudad Ene-Marzo 08	9
Gráfico No.3	Mapa Estratégico del Área de Logística Comercial de MARESA	90
Gráfico No.4	Cadena de Valor del Área de Logística Comercial de MARESA	92
Gráfico No.5	Reunión con concesionarios para acordar pedidos. Comparación en tiempo y costo.	171
Gráfico No.6	Reunión con concesionarios para acordar pedidos. Comparación en eficiencia en tiempo y eficiencia en costo.	171
Gráfico No.7	Elaboración de cuadro de pedidos. Comparación en tiempo y costo.	172
Gráfico No.8	Elaboración de cuadro de pedidos. Comparación en eficiencia en tiempo y eficiencia en costo.	172
Gráfico No.9	Elaboración de cuadro de entregas por modelos, fechas y colores. Comparación en tiempo y costo	173
Gráfico No.10	Elaboración de cuadro de entregas por modelos, fechas y colores. Comparación en eficiencia en tiempo y eficiencia en costo.	173

Gráfico No.11	Rectificación de pedidos. Comparación en tiempo y costo	174
Gráfico No.12	Rectificación de pedidos. Comparación en eficiencia en tiempo y eficiencia en costo.	174
Gráfico No.13	Recepción de vehículos de producción Nacional. Comparación en tiempo y costo	175
Gráfico No.14	Recepción de vehículos de producción nacional. Comparación en eficiencia en tiempo y eficiencia en costo.	175
Gráfico No.15	Recepción física de vehículos importados. Comparación en tiempo y costo.	176
Gráfico No-16	Recepción física de vehículos importados. Comparación en eficiencia en tiempo y eficiencia en costo.	176
Gráfico No.17	Recepción de vehículos devueltos. Comparación en tiempo y costo	177
Gráfico No.18	Recepción de vehículos devueltos. Comparación en eficiencia en tiempo y eficiencia en costo.	177
Gráfico No.19	Revisión física del vehículo. Comparación en tiempo y costo	178
Gráfico No.20	Revisión física del vehículo. Comparación en eficiencia en tiempo y eficiencia en costo.	178
Gráfico No.21	Facturación de los vehículos. Comparación en tiempo y costo	179
Gráfico No.22	Facturación de los vehículos. Comparación en eficiencia en tiempo y eficiencia en costo.	179
Gráfico No.23	Entrega física de los vehículos. Comparación en tiempo y costo	180
Gráfico No.24	Entrega física de los vehículos. Comparación en eficiencia en tiempo y eficiencia en costo.	180
Gráfico No.25	Envío de vehículos a través de “niñeras”. Comparación en tiempo y costo	181
Gráfico No.26	Envío de vehículos a través de “niñeras”. Comparación en eficiencia en tiempo y eficiencia en costo.	181

ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

	PÁGINA
Fotografía No.1 La empresa	2
Fotografía No.2 BT-50 CD Action CDR	5
Fotografía No.3 Camionetas CD y CS	5
Fotografía No.4 Allegro HB y SDN	5
Fotografía No.5 BT-50 2.5 CM Diesel	6
Fotografía No.6 Mazda 5	6
Fotografía No.7 Mazda 3	7
Fotografía No.8 Mazda 6	7
Fotografía No.9 Mazda cx9	7