



ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

INGENIERIA COMERCIAL

**TESIS DE GRADO PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE:
INGENIERO COMERCIAL**

**LEVANTAMIENTO Y MEJORAMIENTO DE
PROCESOS DEL TALLER AUTOMOTRÍZ C.R.**

AUTOR: ELENA DEL ROSARIO CORRAL MARTÍNEZ

DIRECTOR: ING. MARÍA DEL CARMEN JÁCOME

CODIRECTOR: ING. RENÉ BUENO

SANGOLQUÍ, MARZO 2008

DEDICATORIA

El presente trabajo lo quiero dedicar primeramente a Dios, quien me ha dado de su sabiduría y ha redoblado mis fuerzas día tras día para la culminación de esta tesis. A mis Padres por su inmenso amor, apoyo incondicional y entrega abnegada; a mis hermanos, familiares y amigos quienes con su esfuerzo han contribuido para el cumplimiento de esta meta y a una persona muy especial quien me ha respaldado fuertemente delante de Dios: Rosita Dávalos.

*“No temas, porque yo estoy contigo; no desmayes, porque yo soy tu Dios que te esfuerzo; siempre te ayudaré, siempre te sustentaré con la diestra de mi justicia.”
Isaías 41:10*

Elena Corral Martínez

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a la Escuela Politécnica del Ejército, de manera especial a mi Directora de Tesis, la Ingeniera María del Carmen Jácome, al Codirector de la Tesis Ingeniero René Bueno, quienes con su apoyo, dedicación y empeño han podido guiarme para poder lograr mis objetivos.

De manera especial a mi Padre el señor Julio Corral, quien me brindó toda su apertura para la presente realización del trabajo.

Elena Corral Martínez

ESCUELA POLITECNICA DEL EJÉRCITO
DEPARTAMENTO DE CIENCIA ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS
Y DE COMERCIO
INGENIERÍA COMERCIAL

DECLARACION DE RESPONSABILIDAD

ELENA DEL ROSARIO CORRAL MARTÍNEZ

DECLARO QUE:

La tesis de grado titulada **LEVANTAMIENTO Y MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL TALLER AUTOMOTRÍZ C.R.** ha sido desarrollada con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico de esta tesis de grado.

SANGOLQUI, 19 DE MARZO DE 2008

Elena Corral M.

ESCUELA POLITECNICA DEL EJÉRCITO

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS
Y DE COMERCIO

INGENIERÍA COMERCIAL

AUTORIZACION

Yo, **ELENA DEL ROSARIO CORRAL MARTÍNEZ**

Autorizo a la Escuela Politécnica del Ejército la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del trabajo **LEVANTAMIENTO Y MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL TALLER AUTOMOTRÍZ C.R.**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

SANGOLQUI, 19 DE MARZO DE 2008

Elena Corral M.

ESCUELA POLITECNICA DEL EJÉRCITO

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

INGENIERÍA COMERCIAL
CERTIFICADO

DIRECTOR: ING. MARÍA DEL CARMEN JÁCOME
CODIRECTOR: ING. RENÉ BUENO

CERTIFICAN

Que la tesis titulada **LEVANTAMIENTO Y MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL TALLER AUTOMOTRIZ C.R.**, realizada por el (la) señor(ita) **ELENA DEL ROSARIO CORRAL MARTÍNEZ**, ha sido dirigida y revisada periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la ESPE, en el Reglamento de Estudiantes de la Escuela Politécnica del Ejército.

Debido a (explicar los motivos para si recomendar o no recomendar su publicación) (SI / NO) se recomienda su publicación.

El mencionado trabajo consta de (**DOS**) documento empastado y (**DOS**) disco compacto, el cual contiene los archivos en formato portátil de Acrobat (PDF). Autorizan a nombre del autor, señor(ita) **ELENA DEL ROSARIO CORRAL MARTÍNEZ**, para que se entregue al señor **ING. FANNY CEVALOS**, Coordinador de la Carrera de **INGENIERÍA COMERCIAL**.

SANGOLQUÍ, 19 DE MARZO DE 2008

Nombre y firma
DIRECTOR

Nombre y firma
CODIRECTOR

7. INDICE- PÁGINAS CORRESPONDIENTES

CAPITULO I

GENERALIDADES

1.1 LA EMPRESA: "TALLER AUTOMOTRIZ C.R."	1
1.1.1 SERVICIOS QUE OFRECE	4
1.1.2 MERCADO CAUTIVO.....	9
1.2 PROBLEMÁTICA DE LA EMPRESA	12
1.3 ALCANCE Y JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO DE ESTUDIO	16
1.4 OBJETIVOS	17
1.5 HIPÓTESIS	17
1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN UTILIZADA	18
1.7 MARCO TEÓRICO	20
1.7.1 MARCO REFERENCIAL	20
1.7.2 MARCO CONCEPTUAL	25

CAPITULO II

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

2.1 ANÁLISIS EXTERNO	29
2.1.1 MACRO AMBIENTE	29
2.1.2 MICRO AMBIENTE	41
2.2 ANÁLISIS INTERNO DE LA EMPRESA	54
2.2.1 CAPACIDAD ADMINISTRATIVA	55
2.2.2 CAPACIDAD FINANCIERA	57
2.2.3 CAPACIDAD DE COMERCIALIZACIÓN.....	59
2.2.4 CAPACIDAD DE SERVICIO	65
2.2.5 CAPACIDAD DE TECNOLOGÍA	68
2.2.6 CAPACIDAD DEL RECURSO HUMANO	69
2.2.7 CAPACIDAD COMPETITIVA	70
2.3 MATRICES	74
2.3.1 MATRIZ DE POTENCIALIDAD	74
2.3.2 MATRIZ DE VULNERABILIDAD	79
2.3.3 MATRIZ DE ESTRATEGIAS FODA	80

CAPITULO III

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

3.1 MATRIZ AXIOLÓGICA	82
3.1.1 CULTURA CORPORATIVA	85
3.2 VISIÓN Y MISIÓN	86
3.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	89
3.4 POLÍTICAS	92
3.5 MAPA ESTRATÉGICO	93
3.6 PLAN ESTRATÉGICO Y PRESUPUESTARIO	95

CAPITULO IV

LEVANTAMIENTO Y ANÁLISIS DE PROCESOS

4.1 GESTIÓN DE PROCESOS	97
4.2 INVENTARIO DE PROCESOS	102
4.3 PROCESOS CRÍTICOS	108
4.4 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	112
4.5 ANÁLISIS DE PROCESOS	119
4.5.1 FLUJODIAGRAMACIÓN	120
4.5.2 ANÁLISIS DE COSTOS	129
4.5.3 ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO	131
4.5.4 INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	131

CAPITULO V

ESTRUCTURA DE MEJORA

5.1 EVALUACIÓN DE MEJORA	147
5.1.1 PROCESOS GOBERNANTES Y DE APOYO	147
5.1.2 HOJAS DE MEJORAMIENTO	150
5.1.3 MAPA DE PROCESOS	165
5.2 SISTEMA DE INDICADORES	167
5.3 CORRELACIÓN DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS VERSUS INDICADRS. DE CON	169
5.4 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS	170

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES	178
6.2 RECOMENDACIONES	180