

RESUMEN EJECUTIVO

Megatalleres “El Coche Rojo” es una empresa dedicada al **mantenimiento preventivo** y correctivo de toda clase de vehículos en todas sus partes constitutivas; con el presente estudio enfocado en el mejoramiento de la gestión del área administrativa y operativa de la empresa aplicando la ruta de la calidad se pudo establecer los principales problemas que poseía la empresa, como es la **limitada rentabilidad** en el área administrativa y la **limitada productividad** en el área operativa; identificando las causas raíz que los generaban y estableciendo acciones que permitan eliminarlas; estos problemas constituyen una debilidad de la empresa, debido a que no existe control en los procesos que se realizan en la organización, al mismo tiempo no existen adecuados formatos de control que permitan enfocar adecuadamente los diferentes objetivos de la organización: se expone una propuesta de **mejoramiento de procesos**, la misma que se realizó con el apoyo de herramientas como hojas con formato para procedimientos estándares de operación, flujo diagramación, hojas de mejoramiento de los procesos y diagramas comparativos.

PALABRAS CLAVES:

- **MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO.**
- **LIMITADA RENTABILIDAD**
- **LIMITADA PRODUCTIVIDAD.**
- **MEJORAMIENTO DE PROCESOS**

ABSTRAC

Megatalleres "The Red Car" is a company dedicated to the preventive maintenance and corrective of all kinds of vehicles in all its constituent parts, with the present study focused in the improvement of the administration of the administrative and operative area of the company applying the route of the quality the main problems that it possessed the company, could settle down like it is the limited profitability in the administrative area and the limited productivity in the operative area; identifying the causes root that generated them and actions that allow to eliminate them settling down; these problems constitute a weakness of the company, because control doesn't exist at the same time in the processes that are carried out in the organization, appropriate control formats that allow to focus the different objectives of the organization appropriately don't exist: a proposal of improvement of processes, the same one is exposed that was carried out with the support of tools like leaves with format for standard procedures of operation, flow diagramation, leaves of improvement of the processes and comparative diagrams.

WORDS KEY:

- PREVENTIVE MAINTENANCE AND CORRECTIVE.**
- LIMITED PROFITABILITY**
- LIMITED PRODUCTIVITY.**
- IMPROVEMENT OF PROCESSES**