



**ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO**

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

**ESPECIALIDAD: INGENIERÍA COMERCIAL**

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

**OPTIMIZACION DE PROCESOS DE LA EMPRESA AUTOMOTRIZ  
“MECANOSOLVERS S.A.”**

**JUAN CARLOS CHAVEZ**

**DIRECTOR: ING. COM. JAIME CHIRIBOGA MBA**

**CODIRECTOR: ING. SANTIAGO QUEVEDO.**

**SANGOLQUÍ – SEPTIEMBRE / 2007.**

**ESCUELA POLITECNICA DEL EJÉRCITO**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

**CERTIFICADO**

**ING. COM. JAIME CHIRIBOGA MBA, ING. SANTIAGO QUEVEDO.**

**CERTIFICAN**

**Que el trabajo titulado OPTIMIZACION DE PROCESOS DE LA EMPRESA AUTOMOTRIZ “MECANOSOLVERS S.A.”, realizado por Juan Carlos Chávez Vallejo, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la ESPE, en el Reglamento de Estudiantes de la Escuela Politécnica del Ejército.**

**El mencionado trabajo consta de un documento empastado y un disco compacto el cual contiene los archivos en formato portátil de Acrobat. Autorizan a Juan Carlos Chávez Vallejo que lo entregue a Ing. Guido Crespo, en su calidad de Coordinador de la Carrera.**

**Ing. Com. Jaime Chiriboga MBA  
DIRECTOR**

**Ing. Santiago Quevedo.  
CODIRECTOR**

**ESCUELA POLITECNICA DEL EJÉRCITO**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**JUAN CARLOS CHÁVEZ VALLEJO**

**DECLARO QUE:**

**El proyecto de grado denominado “OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS DE LA EMPRESA AUTOMOTRIZ “MECANOSOLVERS S.A.”, ha sido desarrollado 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 del proyecto de grado en mención.**

**Sangolquí, septiembre del 2007**

---

**Juan Carlos Chávez Vallejo**

**ESCUELA POLITECNICA DEL EJÉRCITO**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, JUAN CARLOS CHÁVEZ VALLEJO**

**Autorizo a la Escuela Politécnica del Ejército la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del trabajo “OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS DE LA COMPAÑÍA AUTOMOTRIZ MECANOSOLVERS S.A.”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.**

**Sangolquí, Septiembre del 2007**

---

**Juan Carlos Chávez Vallejo**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios porque el es fuente de conocimiento y luz, a mis padres quienes siempre han sido mi ejemplo, a mi esposa por ser siempre mi compañera y amiga, a mi hermosa hija María Paz quien es mi mayor inspiración, a mi hermano que siempre ha sido mi amigo más sincero, a todos mis maestros quienes supieron impartirme sus conocimientos durante todo el trayecto de mi carrera, a mis directores de tesis Ing. Jaime Chiriboga e Ing. Santiago Quevedo, por su dedicación y compromiso, al Dr. Ángel Núñez y a todo el personal de Mecanosolvers S.A. por permitirme realizar este trabajo.

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mi mejor obra “María Paz”, a mi esposa, a mis padres, a mi hermano, a toda mi familia por estar siempre conmigo en las buenas y en las malas, a Dios porque todo se lo logra con él, a mi profesor Jaime Chiriboga por la paciencia durante todo el tiempo de realización de este trabajo.

## ***INDICE GENERAL***

• INTRODUCCIÓN	1
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>2</b>
• GENERALIDADES	2
• DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	2
• LA HISTORIA DE LA MARCA	2
• PRODUCTOS Y SERVICIOS	6
• PROBLEMÁTICA DE LA EMPRESA	13
• MARCO TEÓRICO	16
• MARCO CONCEPTUAL	20
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>26</b>
• DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	26
<b>ANÁLISIS EXTERNO</b>	<b>27</b>
• MACROAMBIENTE	27
• MICROAMBIENTE	37
<b>ANÁLISIS FODA</b>	<b>63</b>
• MATRIZ DE IMPACTO EXTERNA	63
• MATRIZ DE IMPACTO INTERNA	65
• MATRIZ DE VULNERABILIDAD	67
• MATRIZ DE APROVECHABILIDAD	68
• HOJA DE TRABAJO	69
• ESTRATEGIAS FODA	70
<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>73</b>
• MATRIZ AXIOLÓGICA	74
• VISION	77
• MISION	78
• OBJETIVOS	80
• POLÍTICAS	83
• ESTRATEGIAS	85

• PLAN OPERATIVO	86
• MAPA ESTRATÉGICO	88
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>90</b>
• ANALISIS DE PROCESOS	90
• CADENA DE VALOR	92
• INVENTARIO DE PROCESOS POR ÁREAS	93
• SELECCIÓN DE PROCESOS	95
• MATRIZ PARA SELECCIÓN DE PROCESOS	96
• MAPA DE PROCESOS SELECCIONADOS	97
• ANÁLISIS DE PROCESOS SELECCIONADOS	98
• TABLA DE COSTOS	99
• DIAGRAMA DE PROCESOS	100
<b>CAPITULO IV</b>	<b>118</b>
• PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS	118
• PROCESOS MEJORADOS	118
• MATRIZ DE ANALISIS COMPARATIVO	166
<b>CAPITULO V</b>	<b>167</b>
• PROPUESTA ORGANIZACIONAL	167
• CADENA DE VALOR EMPRESARIAL	168
• PROPUESTA ORGANIZACIONAL HORIZONTAL	183
• ORGANIGRAMA PROPUESTO	184
• ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIAS	185

<b>CAPITULO VI</b>	<b>200</b>
• <b>CONCLUSIONES</b>	<b>200</b>
• <b>RECOMENDACIONES</b>	<b>202</b>

<b>BIBLIOGRAFIA</b>	<b>204</b>
---------------------	------------

### ***INDICE DE TABLAS***

• <b>TASAS DE INTERES DIIEMBRE 2006-MAYO2007</b>	<b>31</b>
• <b>LISTADO DE PROVEEDORES</b>	<b>37</b>
• <b>LISTADO DE EMPRESAS DE VENTA DE VEHIULOS</b>	<b>46</b>