



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de Graduación previo a la obtención del
Título de Ingeniero en Marketing y Gestión de
Negocios**

TEMA: “Aplicación del proceso Administrativo y su incidencia
en la productividad de Carrocerías Péres de la Ciudad de
Latacunga”

AUTOR: Victor Alfonso Chiluisa Ochoa

TUTOR: Ing. M.Sc. Milton Molina Granja

AMBATO – ECUADOR
2011

Ing. M.Sc. Milton Molina

CERTIFICA:

Que el presente trabajo ha sido revisado, en cuya virtud, autorizo su presentación, toda vez que, responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad.

Ambato, 9 de Septiembre del 2011

Ing. M.Sc. Milton Molina
TUTOR

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Victor Alfonso Chiluisa Ochoa, manifiesto que los resultados obtenidos en la presente investigación, previo la obtención del título de Ingeniero en Marketing y Gestión de Negocios son absolutamente originales, auténticos y personales, a excepción de las citas.

Sr. Victor Alfonso Chiluisa Ochoa

C.I. 180396119-0

AUTOR

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos Docentes Calificadores, aprueban el presente Trabajo de Investigación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

f)

f)

f)

Ambato, Septiembre del 2011

DEDICATORIA

Voluntad, paciencia, y tenacidad son tres cualidades que fueron necesarias para culminar esta investigación y fueron dos personas las que me enseñaron estas virtudes.

Esta tesis está dedicada con mucho cariño a mis padres Luis y Carmen, quienes en el transcurso de mi vida me inculcaron virtudes que me encaminaron por el sendero del bien y a la vez me dieron ejemplo de amor, sencillez, trabajo y perseverancia en todos los actos de mi existencia.

AGRADECIMIENTO

Mi más profundo agradecimiento a Dios y a mi familia, en especial al apoyo incondicional de mis padres, gracias por confiar en mí y haberme dado la oportunidad de lograr una carrera universitaria.

A todos los docentes que forman parte de la carrera Marketing y Gestión de Negocios y del XIII Seminario de Graduación mis más sinceros agradecimientos a todos y cada uno de ellos, por impartir sus conocimientos y experiencias.

Un profundo agradecimiento al Ing. M.Sc. Milton Molina, por la paciencia y capacidad al revisar constantemente el trabajo de investigación, por sus valiosas sugerencias y conocimientos.

A la empresa Carrocerías Péres, por su enorme colaboración, y por permitir y hacer posible la realización de mi tesis y sin la cual hubiera sido muy difícil llevar esta investigación a su fin.

Índice de Contenidos

APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
AUTORÍA DE LA TESIS	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS	vii
RESUMEN EJECUTIVO	xii
INTRODUCCIÓN	I
<i>CAPÍTULO I</i>	3
<i>1. EL PROBLEMA</i>	3
1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2.1. Contextualización	3
1.2.2. Análisis Crítico	6
1.2.3. Prognosis	8
1.2.4. La Formulación Del Problema	8
1.2.5. Preguntas Directrices	8
1.2.6. Delimitación	8
1.3. Justificación	9
1.4. Objetivos	10
1.4.1. Objetivo General	10
1.4.2. Objetivos Específicos	10
<i>CAPÍTULO II</i>	11
<i>2. MARCO TEÓRICO</i>	11
2.2. Fundamentación Filosófica	13
2.3. Fundamentación Legal	14
2.4. Categorías Fundamentales	27
2.5. Fundamentación Teórica o Científica	29
2.6. Hipótesis	34
2.7. Señalamiento de variables de la hipótesis	34

<i>CAPÍTULO III</i>	35
3. <i>METODOLOGÍA</i>	35
3.1. Enfoque de la Investigación.....	35
3.2. Modalidad básica de la investigación.....	35
3.3. Nivel o tipo de investigación	36
3.4. Población y muestra	38
3.5. Técnicas e Instrumentos	38
3.6. Operacionalización de variables.....	40
3.8. Recolección de información.....	42
3.9. Procesamiento y análisis.....	43
<i>CAPÍTULO IV</i>	44
4. <i>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</i>	44
4.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	44
4.2. INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	45
4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	64
<i>CAPÍTULO V</i>	69
5. <i>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</i>	69
5.1. CONCLUSIONES	69
5.2. RECOMENDACIONES	71
<i>CAPÍTULO VI</i>	73
6. <i>PROPUESTA</i>	73
6.1. DATOS INFORMATIVOS.....	73
6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.....	74
6.3. JUSTIFICACIÓN.....	74
6.4. OBJETIVOS	75
6.4.1. OBJETIVO GENERAL.....	75
6.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	76
6.5. ANÁLISIS DE LA FACTIBILIDAD	76
6.6. METODOLOGÍA	77
PROCESO ADMINISTRATIVO.....	77
PLANIFICACIÓN	79
ORGANIZACIÓN.....	81
EJECUCIÓN	83

PROCESOS DE CONSTRUCCIÓN DE CARROCERÍA	84
PROCEDIMIENTOS	85
CONTROL	100
6.7. ADMINISTRACIÓN	115
6.7.1. ORGANIGRAMA.....	115
Organigrama estructural	115
Organigrama Posicional	116
Organigrama Funcional.....	117
6.7.2. Cronograma de Actividades.....	118
6.7.3. Recursos Económicos.....	119
6.8. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN	120
BIBLIOGRAFÍA	121
ANEXOS	123
ANEXO 1 Árbol del problema	123
ANEXO 2 ENCUESTA	124
ANEXO 3 ENCUESTA	126
ANEXO 4 GRADOS DE LIBERTAD	128

Índice de Cuadros

Cuadro 1 Delimitación	9
Cuadro 2 Población y Muestra	38
Cuadro 3 Variable independiente	40
Cuadro 4 Variable Dependiente	41
Cuadro 5 Recolección de información.....	42

Índice de Gráficos

Gráfico 1 Categorización	27
Gráfico 2 Categorización	28
Gráfico 3 Ji cuadrado	68

Índice de Tablas y Gráficos

Clientes Externos

Tabla y Gráfico 1 Actividades de la Organización.....	45
Tabla y Gráfico 2 Estrategias	46
Tabla y Gráfico 3 Servicios.....	48
Tabla y Gráfico 4 Solución al problema	49
Tabla y Gráfico 5 Valor del servicio	50
Tabla y Gráfico 6 Materia Prima.....	51
Tabla y Gráfico 7 Trabajo a tiempo.....	52
Tabla y Gráfico 8 Preferencia.....	53

Clientes Internos

Tabla y Gráfico 9 Actividades de la Organización.....	54
---	----

Tabla y Gráfico 10 Estrategias	55
Tabla y Gráfico 11 Funciones del puesto de trabajo	56
Tabla y Gráfico 12 Motivación	57
Tabla y Gráfico 13 Logros Obtenidos	58
Tabla y Gráfico 14 Políticas.....	59
Tabla y Gráfico 15 Solución a un problema.....	60
Tabla y Gráfico 16 Ambiente Laboral.....	61
Tabla y Gráfico 17 Valor del servicio.....	62
Tabla y Gráfico 18 Materia Prima	63

Índices de Tablas

Tabla 1 Frecuencia Observada	65
Tabla 2 Frecuencia Esperada.....	66
Tabla 3 Cálculo de la Ji cuadrado.....	67

RESUMEN EJECUTIVO

La Industria Carrocera es uno de los sectores productivos con mayores perspectivas de desarrollo en el mercado ecuatoriano por el gran movimiento que presenta en la actualidad debido a normalizaciones y regulaciones impuestas por organismos seccionales, tanto locales como nacionales, cuyo efecto inmediato ha sido el incremento de la demanda. El número de empresas carroceras es alto, consecuentemente el nivel de competencia del sector exige de cada empresa la adaptación de técnicas, la inversión de tiempo y recursos en investigación para la consecución del mejoramiento y optimización de sus productos y el aseguramiento de su permanencia en el mercado.

Para el desarrollo de la investigación se realizó varias visitas a la empresa, donde fue factible inspeccionar y observar su actividad, se revisaron dos tesis de grado, que abordaron temáticas parecidas a la investigación, de la misma manera que se consultaron libros e internet que fueron aprovechados para tener una visión más amplia sobre el tema que se desarrolla. Seguidamente se realizaron encuestas a clientes internos y clientes externos que ayudaron a obtener la información más relevante sobre el tema, lo cual nos permitió disponer de un respaldo para la formulación de la propuesta, que se refiere a la identificación de procesos y procedimientos de construcción de una Carrocería de Bus, que permitan mejorar su productividad.

Carrocerías Péres no tiene un proceso administrativo definido e instalado, causando que no tenga una estructura organizacional clara y al no contar con procesos para la fabricación de Carrocerías ocasiona pérdida de control del manejo administrativo y de esta manera no permitiendo una mejora en la producción y entrega de un producto de

calidad, al ser una empresa que está creciendo productiva e infraestructuralmente, necesita implantar el Proceso Administrativo, con la finalidad de obtener una eficiente organización, que permita alcanzar objetivos y metas propuestas, así también como la identificación de los procesos y procedimientos para la construcción de una Carrocería de Bus, en el intento de alcanzar niveles superiores de desempeño y productos de calidad, para una adecuada productividad.

Las empresas han enfocado toda su atención en ser mejores, y es así que Carrocerías Péres tiene que Planificar, Organizar, Ejecutar y Controlar sus actividades, ya que son fases indispensables dentro de las empresas para emprender, adaptándose a los nuevos desafíos del mercado, y rechazando a la opción a desaparecer.

INTRODUCCIÓN

El desarrollo del presente trabajo de investigación responde a requerimientos de orden interno de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato y ha sido desarrollado en seis capítulos, cuyo compendio, es como sigue:

En el capítulo I, se presenta el tema y planteamiento del problema, la contextualización y análisis crítico, para finalmente puntualizar los objetivos tanto general como los específicos, así como la justificación de la investigación.

En el capítulo II, que está compuesto por el marco teórico, de igual manera se detallan los antecedentes investigativos, fundamentación legal, filosófica, las variables de la investigación.

El capítulo III, describe la metodología de la investigación estableciendo los tipos, técnicas y métodos de investigación, se especifica también los sujetos de la investigación como población, así como la Operacionalización de las variables (Independiente y Dependiente).

El capítulo IV, muestra los resultados de la investigación, el procedimiento, análisis e interpretación de los resultados de cada pregunta formulada y la comprobación de hipótesis.

El capítulo V, detalla las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó después de haber efectuado la investigación, basadas en los resultados obtenidos en las encuestas.

Finalmente el capítulo VI, especifica una Metodología para aplicar el Proceso Administrativo en una pequeña empresa local, enfatizando la fase Ejecución, bajo un enfoque de procesos.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN

Aplicación del proceso Administrativo y su incidencia en la Productividad de Carrocerías Péres de la Ciudad de Latacunga.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El ineficiente proceso Administrativo incide en el nivel de Productividad de Carrocerías Péres de la Ciudad de Latacunga.

1.2.1. Contextualización

Los indicadores económicos y sociales del mundo, muestran el crecimiento económico y tecnológico considerado como indicativo del desarrollo de una sociedad, de esta manera es que las empresas a nivel mundial requieren de personal activo, que esté

dispuesto a superar los cambios empresariales para el crecimiento de ellas. Ecuador es un país compuesto por muchas empresas que se dedican a diferentes actividades, pero una encuesta de IPSA Group (www.diario-expreso.com), revela que el positivismo está en declive desde octubre del año 2008, y ocho de diez empresarios no harán nueva inversión.

Esto muestra que hay grandes espacios donde muchas empresas pueden surgir y demostrar que mediante un proceso administrativo y con el apoyo de cada miembro de la empresa podrá encontrar oportunidades donde otros no las tienen.

Todas las organizaciones tienen propósito, estructura y una colectividad de personas y están conformadas por un grupo de elementos interrelacionados entre sí, tales como: estructura organizacional, procesos que se dan dentro de ellas y conducta de los grupos e individuos; es en este ámbito, que el proceso administrativo tiene importancia, muestra sus bondades como medio articulador de sus recursos.

La Cámara Nacional de Fabricantes de Carrocerías (CANFAC) desarrollan estrategias orientadas a fortalecer la actividad productiva del sector como la conformación de una comisión que diseñará una estrategia combinada de políticas arancelarias y apoyo a mejoras en los sistemas de gestión de calidad productivas de los industriales carroceros. De un universo de 287 empresas ecuatorianas únicamente 6 han implementado sistemas de gestión de calidad.

La Provincia de Cotopaxi, por encontrarse en una zona estratégica, es fuente generadora para los inversionistas que están apoyando al crecimiento económico del sector con la creación de pequeñas y medianas empresas (Pymes), con tecnologías de

punta, en este sentido, nuevas empresas con Modelos de Gestión acorde a sus necesidades, están mejorando su desempeño y contribuyendo a la provincia y al país.

Según la revista Lideres.ec: la industria, agricultura, ganadería, el comercio y el transporte son los pilares que sustentan el desarrollo económico de la provincia de Cotopaxi; y la productividad es de por sí, un resultado intermedio de un liderazgo y una administración eficiente.

Luis Péres de profesión mecánico, inicia su caminar y afición en esta profesión desde muy pequeño, como obrero asalariado, acumula experiencia durante muchos años, en; Carrocerías Nacional, Carrocerías Núñez, Carrocerías Picoso, Carrocerías Quinga, Carrocerías Cepeda de la Ciudad de Ambato y Carrocerías Mayorga de la Ciudad de Riobamba.

Con este recorrido, constituye su propia empresa a la que denomina Carrocerías Péres e inicia sus actividades en el año 1998, dedicándose al mantenimiento de carrocerías de buses. Sus inicios fueron difíciles y sus recursos limitados, así; un medidor trifásico, un taladro, un destornillador eléctrico, una soldadora, un compresor de aire y pocas herramientas.

Carrocerías Péres es una pequeña empresa del sector metalmeccánico situada en la Ciudad Latacunga, Provincia de Cotopaxi. Dedicada al mantenimiento y construcción de carrocerías de buses. Se ubica en el Sector el Niágara la “Y”, en el ingreso Sur de la Ciudad.

Es una empresa de hecho que cuenta sólo con RUC desde Marzo de 2005, su planta de producción con una superficie aproximada de 1.200 mts² y una fuerza da trabajo de 11 personas, entre empleados y obreros.

Tiene una capacidad de producción anual de 4 unidades y la elaboración de cada una de ellas toma 2 meses y medio aproximadamente, así también su trabajo de arreglo de carrocerías de buses que es un trabajo permanente de diferentes cooperativas de buses del Ecuador. No tiene estatuto ni estructura organizacional, tampoco está registrada en la Superintendencia de Compañías; cuenta con un capital aproximado de \$38.000 americanos, (no tiene local propio).

Está administrada de una manera empírica por su gerente propietario; cabe destacar que tiene buen posicionamiento en la Ciudad de Latacunga por la calidad en sus servicios; pero necesita varios cambios como la aplicación de un proceso administrativo adecuado que permita ser una empresa organizada e incrementar el nivel de productividad y de esta manera también motivar a su personal a trabajar por un objetivo común en un mercado competitivo y exigente.

1.2.2. Análisis Crítico

La aparición de nuevas técnicas, la competitividad, la globalización y nuevos mercados incita a las empresas a tener directivos y personal que sepan utilizar estrategias efectivas y hacer frente a todas sus dificultades. Una empresa dirigida por una persona no preparada crea muchos problemas, entre ellos un bajo rendimiento empresarial; pues, no tendrá definido su camino empresarial dónde quiere llegar, provocando que los trabajadores pongan poco interés mientras dure su jornada de trabajo.

La falta de competitividad como una fuente de ventajas competitivas; hace que varias (Pymes) se hayan cerrado. La falta de un proceso administrativo adecuado da como resultado baja rentabilidad, costos de producción altos; impidiendo definir meta, visión y objetivos empresariales, carencias que desmotivan al talento humano y generan insatisfacción.

El esfuerzo coordinado de los trabajadores ayuda a una empresa al cumplimiento de los objetivos, pero a la dirección corresponde identificar correctamente las responsabilidades de cada nivel, tarea que se soporta en el Proceso Administrativo, que al no cumplirse satisfactoriamente, afecta de gran manera a la empresa y sus resultados son: retraso en la producción, bajos niveles de eficacia y eficiencia, ausencia de un mejoramiento continuo, con los siguientes problemas que esto implica.

Causas:

- Administrador no preparado
- Altos costos producción
- Meta, visión y objetivo empresarial no definidos
- Actividades no realizadas

Efectos:

- Bajo Rendimiento empresarial
- Baja Rentabilidad
- Bajo Crecimiento de la Empresa
- Retraso del trabajo

1.2.3. Prognosis

La Administración Empírica que tiene Carrocerías Péres no ayuda a su crecimiento pudiendo inclusive, conducirlo a la quiebra. No tener definidos; meta, visión y objetivos empresariales, disminuye el interés y desempeño de sus trabajadores.

Se debe tomar muy en cuenta que la empresa es un solo sistema de trabajo, consecuentemente, busca un objetivo común que de no ser satisfecho, perjudica a todos; la investigación ayudará a la empresa a mejorar su organización y funcionamiento, buscando simultáneamente satisfacer las necesidades de sus clientes externos e internos.

1.2.4. La Formulación Del Problema

El ineficiente proceso Administrativo aplicado en Carrocerías Péres de la Ciudad de Latacunga está disminuyendo su productividad.

1.2.5. Preguntas Directrices

- ¿Cómo el proceso administrativo mejorará la productividad de Carrocerías Péres de la Ciudad de Latacunga?
- ¿Cómo el proceso administrativo contribuirá a un mejor desempeño empresarial?
- ¿Cómo el proceso administrativo satisficará las necesidades de clientes externos e internos?

1.2.6. Delimitación

Campo	Administración
Área	Proceso Administrativo
Aspecto	Productividad
Delimitación espacial	Carrocerías Péres de la Ciudad de Latacunga
Límite temporal	Enero 2010 – Diciembre 2010

Cuadro 1 Delimitación
 Elaborado por: Victor Chiluisa
 Fecha: 07/03/11

Delimitación Espacial

Carrocerías Péres se encuentra en la Ciudad de Latacunga, Sector El Niágara la “Y”, Provincia de Cotopaxi.

Delimitación Temporal

El presente trabajo de investigación se realiza con la información obtenida de Enero a Diciembre del año 2010.

1.3. Justificación

El avance tecnológico, el desarrollo y cambio constante de miles de mercados y empresas a nivel mundial, en donde las empresas desempeñan un rol significativo, ha conllevado a que muchas empresas se identifiquen con la importancia de contar con una adecuado proceso administrativo que les beneficie, sabiendo que para conquistar

mercados y mantenerse en ellos se requiere constantes cambios empresariales para asegurar su propia supervivencia.

El ineficiente proceso administrativo causa variados problemas que inciden en el funcionamiento global de la empresa. Es el caso que, algunas Pymes, al tener un manejo empírico, deja de lado al proceso administrativo y se guía exclusivamente por la experiencia, aspecto que requiere un urgente redireccionamiento.

Por lo dicho, el uso del proceso administrativo ayudará a la empresa analizada a mejorar su rendimiento, productividad y resultados, asegurando además el desempeño eficaz de la empresa en un entorno altamente competitivo, el incremento de credibilidad, confianza, fidelidad, el mejoramiento continuo y la satisfacción al cliente de Carrocerías Péres.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Implementar el proceso Administrativo, que permita mejorar la Productividad de Carrocerías Péres de la Ciudad de Latacunga.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Evaluar el proceso Administrativo actual de la empresa, que ocasiona el decremento de la productividad en Carrocerías Péres.
- Identificar Modelos de procesos de Cadena de Valor en el Sector Carrocero.
- Establecer el proceso de Cadena de Valor adecuado con sus respectivos procedimientos que permita mejorar el nivel de productividad de Carrocerías Péres.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos

Para el avance de la presente investigación se ha tomado en cuenta Tesis de Ingeniería existentes en la Facultad de Ciencias Administrativas, que tienen relación con éste tema; lo que constituye a la vez, el aporte de los antecedentes investigativos realizados y que se detallan a continuación:

Valverde Ganán, M. A. (2009). “El Diseño organizacional y su influencia en la productividad de la avícola San Andrés del Cantón Patate”. (Tesis Inédita de Ingeniería). Biblioteca de la UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO en la Facultad de Ciencias Administrativas donde manifiesta:

Su Objetivo General es:

Diseñar una estructura organizacional, que sirva de apoyo para el cumplimiento de objetivos y metas, cubriendo las necesidades de la Avícola “San Andrés” del cantón Patate.

Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico situacional de la Avícola “San Andrés” del cantón Patate, para conocer las dificultades que enfrenta la empresa.
- Implantar un diseño organizacional, analizando los elementos clave que se involucran en el proceso de decisión.
- Mejorar la productividad de la empresa, innovando tecnología, organización, recursos humanos, relaciones laborales y condiciones de trabajo.

Punto de vista del Investigador:

El desconocimiento de un adecuado diseño organizacional ha dado la partida para que haya grandes problemas en la avícola “San Andrés” del cantón Patate, lo que demuestra que hay un alto desinterés de los trabajadores por hacer mejor las cosas, ya que no existe adecuadas herramientas administrativas lo que hace difícil el crecimiento de la empresa y de esta manera encaminándola al abismo, es importante recalcar cuán importante es tener un Eficaz Diseño Organizacional, la que llevará a una Empresa al éxito.

Martínez Martínez, M. E. (2005). “Diseño de Implantación de un Modelo de Gestión Administrativa para la empresa de servicios Fumicen Cia. Ltda”. (Tesis Inédita de Ingeniería). Biblioteca de la UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO en la Facultad de Ciencias Administrativas donde manifiesta:

Su Objetivo General es:

Establecer un Modelo de Gestión Administrativa que nos permita alcanzar el liderazgo en el mercado mediante la prestación de servicios de saneamiento ambiental a nivel empresarial y doméstico.

Objetivos Específicos

- Generar información sobre las actividades realizadas de cada una de las áreas.
- Controlar las actividades realizadas por las áreas que conforman la empresa.
- Establecer una adecuada segmentación de funciones.
- Implementar procesos que regulen adecuadamente las actividades desempeñadas en cada una de las áreas de la empresa.

Punto de vista del Investigador:

Las conclusiones de esta investigación reflejan lo importante que es tener una adecuada Gestión Administrativa en una Empresa, ya que esta permite un desarrollo normal de todas sus actividades y un mejoramiento continuo; ya que al tener una empresa empírica no permite el crecimiento y rumbo adecuado de la misma; y esto ocasiona una gran desmotivación en la empresa y dando resultados negativos.

2.2. Fundamentación Filosófica

El presente perfil de investigación se desarrolla, mediante el paradigma Crítico-Propositivo, ya que estas variables interactúan entre si y proponen alternativas de solución y son parte de la Administración, no solamente como práctica social, sino como una ciencia que pertenece al grupo de las Ciencias Sociales (Humanas), que hace del trabajo planificado y organizado de una organización.

Debido a que el mundo empresarial está en un cambio constante, la investigación no se limita a una simple observación de los hechos, sino a un análisis, interpretación, comprensión y búsqueda de alternativas de solución que sean alcanzadas por la coparticipación del investigador y los involucrados.

Es necesario tener presente que la realidad de la empresa es muy compleja y que a su vez requiere cambios urgentes que modifiquen su situación, este enfoque investigativo se complementa con una propuesta, que propone un cambio orientado a mejorar las condiciones económicas de la organización.

2.3. Fundamentación Legal

Carrocerías Péres es una empresa de hecho, existe bajo una razón social y es personal, no tiene estatuto ni estructura organizacional, tampoco está registrada en la Superintendencia de Compañías. Está dedicada a la construcción y reparación de todo tipo de carrocerías de buses, y se ubica en el Sector el Niágara la “Y”, Ciudad de la Latacunga, Provincia de Cotopaxi, dispone del Registro Único de Contribuyentes, RUC, desde el 30 de marzo del 2005.

El ser una sociedad de hecho, no le exime a ninguna organización del cumplimiento de disposiciones legales, así:

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

La nueva Constitución de Ecuador entró en vigor el día 20 de octubre de 2008, fue aprobada el 28 de septiembre de 2008 y publicada en el Registro Oficial en la Administración del Señor Ec. Rafael Correa Delgado, se analizarán algunos aspectos de la Carta Magna:

Sección novena, personas usuarias y consumidoras

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Art. 54.- Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore.

Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.

Sección primera, Formas de organización de la producción y su gestión

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

Art. 320.- En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente.

La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social.

Para cumplir con lo que establece la Constitución, Carrocerías Péres debe:

- Enfocarse en la calidad, precepto que es fundamental, para cambiar la mentalidad que debe tener la empresa dentro de ello, estimulando que Carrocerías Péres tenga: estatuto, estructura organizacional o sea registrada en la Superintendencia de Compañías, cumpla las obligaciones con la seguridad social y haga uso de todas las técnicas y herramientas que la Ciencia Administrativa Proporciona.
- Mejorar sus operaciones a través de identificar sus procesos, fundamentalmente los de Cadena de valor.
- Competir en mejores condiciones con sus similares.

LEY DE SEGURIDAD SOCIAL

Art. 3.- RIESGOS CUBIERTOS.- El Seguro General Obligatorio protegerá a sus afiliados obligados contra las contingencias que afecten su capacidad de trabajo y la obtención de un ingreso acorde con su actividad habitual, en casos de:

Enfermedad;

Maternidad;

Riesgos del trabajo;

Vejez, muerte, e invalidez, que incluye discapacidad; y Cesantía.

DEL SEGURO GENERAL DE RIESGOS DEL TRABAJO

Art. 155.- LINEAMIENTOS DE POLÍTICA.- El Seguro General de Riesgos del Trabajo protege al afiliado y al empleador mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo, y acciones de reparación de los daños derivados de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, incluida la rehabilitación física y mental y la reinserción laboral.

Art. 158.- RESPONSABILIDAD PATRONAL POR RIESGOS DEL TRABAJO.- El patrono que, en cumplimiento de esta Ley, hubiere asegurado a los trabajadores al IESS y se hallen bajo su servicio, se les pagará el cien por ciento (100%) de su remuneración el primer mes, y si el período de recuperación fuera mayor a éste, quedará relevado del cumplimiento de las obligaciones que sobre la responsabilidad patronal por accidentes de trabajo y enfermedades profesionales establece el Código del Trabajo. Pero si éstos se produjeren por culpa grave del patrono o de sus representantes, y diere lugar a indemnización según la legislación común, el Instituto procederá a demandar el pago de esa indemnización, la que quedará en su favor hasta el monto calculado de las prestaciones que hubiere otorgado por el accidente o enfermedad, debiendo entregar a los beneficiarios el saldo, si lo hubiere.

La Responsabilidad Empresarial de Carrocerías Péres entre otros aspectos, debe reflejarse en la seguridad de sus propios colaboradores.

Al cumplir con la afiliación de sus trabajadores al IESS, El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social brindará programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo, lo cual será una ventaja en la empresa ya que se podrá contar con alguien que oriente sobre seguridad industrial y los riesgos en el medio laboral.

Es muy relevante señalar el tema de seguridad, debido a que es una de las obligaciones que Carrocerías Péres y cualquier empresa debe cumplir; ya que los riesgos que se asumen pasan por alto las disposiciones vigentes.

LEY ORGÁNICA DE DEFENSA AL COMSUMIDOR

Art. 32.- OBLIGACIONES.- Las empresas encargadas de la provisión de servicios públicos domiciliarios, sea directamente o en virtud de contratos de concesión, están obligadas a prestar servicios eficientes, de calidad, oportunos, continuos, permanentes y a precios justos.

CONTROL DE CALIDAD

Art. 64.- BIENES Y SERVICIOS CONTROLADOS.- El Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN, determinará la lista de bienes y servicios, provenientes tanto del sector privado como del sector público, que deban someterse al control de calidad y al cumplimiento de normas técnicas, códigos de práctica, regulaciones, acuerdos, instructivos o resoluciones. Además, en base a las informaciones de los diferentes ministerios, y de otras instituciones del sector público, el INEN elaborará una lista de productos que se consideren peligrosos para el uso industrial o agrícola y para el consumo. Para la importación y/o expendio de dichos bienes, el ministerio correspondiente, bajo su responsabilidad, extenderá la debida autorización.

Art. 68.- UNIDADES DE CONTROL.- El Instituto Ecuatoriano de Normalización – INEN promoverá la creación y funcionamiento de los departamentos de control de calidad, dentro de cada empresa pública o privada, proveedora de bienes o prestadora de servicios.

Art. 69.- CAPACITACION.- El Instituto Ecuatoriano de Normalización –INEN realizará programas permanentes de difusión sobre normas de calidad a los proveedores

y consumidores, utilizando, entre otros medios, los de comunicación social, en los espacios que corresponden al Estado, según la Ley.

Art. 71.- INDEMNIZACION, REPARACION, REPOSICION Y DEVOLUCION.- Los consumidores tendrán derecho, además de la indemnización por daños y perjuicios ocasionados, a la reparación gratuita del bien, y, cuando no sea posible, a su reposición o a la devolución de la cantidad pagada, en un plazo no superior a treinta días, en los siguientes casos:

Cuando cualquier producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea apto para el uso al cual está destinado.

Sin perjuicio de las acciones civiles, penales o administrativas a que hubiere lugar, el proveedor que incurriere en uno de los casos contemplados en este artículo, e incumpliere su obligación una vez fenecido el plazo establecido, será sancionado con una multa equivalente al valor del bien o servicio, que en ningún caso será inferior a ciento veinte dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal, sin que por ello se extinga su obligación de reparar o reponer el bien, o en su caso restituir lo pagado.

Art. 75.- SERVICIOS DEFECTUOSOS.- Cuando los servicios prestados sean manifiestamente defectuosos, ineficaces, causen daño o no se ajusten a lo expresamente acordado, los consumidores tendrán derecho, además de la correspondiente indemnización por daños y perjuicios, a que le sea restituido el valor cancelado. Además, el proveedor de tales servicios, será sancionado con una multa de cincuenta a quinientos dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal, sin perjuicio de las demás acciones a que hubiere lugar.

El cliente satisfecho es uno de los factores más importantes que toda empresa desea tener, es el caso de Carrocerías Péres, lograr la satisfacción del cliente fue un trabajo de muchos años, debido a que uno de los objetivos del Gerente Propietario es mantener

al cliente satisfecho el cual es transmitido a sus trabajadores y de esta manera mantener la fidelidad de los mismos. En todo caso, este valor de la empresa debe ser refrendado, con el uso del Proceso Administrativo, enfocado a su mejor rendimiento.

Entregar un producto de calidad conduce al éxito de la empresa, y mejor, cumpliendo a cabalidad las disposiciones legales vigentes, lo cual le excluiría de asumir responsabilidades, que pueden conllevar exigiendo asumir los costos de un producto defectuoso.

No cabe duda, que el tener clientes complacidos o plenamente satisfechos es uno de los fundamentos, para garantizar la presencia de la empresa a través del tiempo y para disponer de ingresos que permitan cubrir los egresos que la Gestión Empresarial demanda.

CÓDIGO DE TRABAJO

Art. 38.- Riesgos provenientes del trabajo.- Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;
2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y

reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;

3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código;

7. Llevar un registro de trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y de salida; el mismo que se lo actualizará con los cambios que se produzcan;

8. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado;

9. Conceder a los trabajadores el tiempo necesario para el ejercicio del sufragio en las elecciones populares establecidas por la ley, siempre que dicho tiempo no exceda de cuatro horas, así como el necesario para ser atendidos por los facultativos de la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o para satisfacer requerimientos o notificaciones judiciales. Tales permisos se concederán sin reducción de las remuneraciones;

12. Sujetarse al reglamento interno legalmente aprobado;

13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;

16. Proporcionar lugar seguro para guardar los instrumentos y útiles de trabajo pertenecientes al trabajador, sin que le sea lícito retener esos útiles e instrumentos a título de indemnización, garantía o cualquier otro motivo;

18. Pagar al trabajador la remuneración correspondiente al tiempo perdido cuando se vea imposibilitado de trabajar por culpa del empleador;

19. Pagar al trabajador, cuando no tenga derecho a la prestación por parte del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el cincuenta por ciento de su remuneración en caso de enfermedad no profesional, hasta por dos meses en cada año, previo certificado médico que acredite la imposibilidad para el trabajo o la necesidad de descanso;

29. Suministrar cada año, en forma completamente gratuita, por lo menos un vestido adecuado para el trabajo a quienes presten sus servicios;

31. Inscribir a los trabajadores en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, desde el primer día de labores, dando aviso de entrada dentro de los primeros quince días, y dar avisos de salida, de las modificaciones de sueldos y salarios, de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, y cumplir con las demás obligaciones previstas en las leyes sobre seguridad social;

Art. 45.- Obligaciones del trabajador.- Son obligaciones del trabajador:

- a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;
- b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;
- d) Observar buena conducta durante el trabajo;
- e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;
- f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;
- g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;
- h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;
- i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y,
- j) Las demás establecidas en este Código.

Art. 64.- Reglamento interno.- Las fábricas y todos los establecimientos de trabajo colectivo elevarán a la Dirección Regional del Trabajo en sus respectivas jurisdicciones, copia legalizada del horario y del reglamento interno para su aprobación.

Art. 121.- Obligaciones de los empleadores.- Las entidades públicas o semipúblicas, las empresas o empleadores, estarán obligados a proporcionar al Consejo Nacional de Salarios, la información que fuere requerida para el cabal cumplimiento de sus funciones.

Art. 347.- Riesgos del trabajo.- Riesgos del trabajo son las eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad.

Para los efectos de la responsabilidad del empleador se consideran riesgos del trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes.

Art. 628.- Caso de violación de las normas del Código del Trabajo.- Las violaciones de las normas de este Código, serán sancionadas en la forma prescrita en los artículos pertinentes y, cuando no se haya fijado sanción especial, el Director Regional del Trabajo podrá imponer multas de hasta doscientos dólares de los Estados Unidos de América, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 95 del Código de la Niñez y Adolescencia.

Debe tenerse presente que, el incumplimiento de las obligaciones del empleador puede traer serias irresponsabilidades, particularmente con la de seguridad social, en el tema relativo a riesgos del trabajo y mora patronal.

NORMA ISO 9001: 2008

Conjunto de reglas elaboradas por distintos comités técnicos, subcomités y grupos de trabajo, formados por miembros de varios países; cuyo objetivo principal es establecer normas para una gestión de calidad eficaz. Se basa en desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de la gestión de cada proceso para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Los principios de la Norma ISO 9001: 2008

- **Principio 1**

Organización orientada al cliente, Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los mismos, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

- **Principio 2**

Liderazgo, Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la dirección de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

- **Principio 3**

Participación del personal, El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total implicación posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

- **Principio 4**

Enfoque basado en procesos, Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

- **Principio 5**

Enfoque de sistema para la gestión, Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

- **Principio 6**

Mejora continua, La mejora continua en el desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

- **Principio 7**

Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones. Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

- **Principio 8**

Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor, Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Las cinco cláusulas que deben cubrirse con el sistema de gestión de calidad son:

1. Sistema de gestión de calidad: Requisitos generales, requisitos de documentación.
2. Responsabilidad de la dirección.
3. Gestión de los recursos.
4. Realización del producto o servicio.
5. Medición, análisis y mejora.

Modelo ISO 9001:2008



Fuente: Norma ISO 9001:2008
Elaborado por: Victor Chiluisa
Fecha: 20/03/11

Como referencia adicional, es preciso citar aspectos relativos a la NORMA ISO 9001: 2008, que entre otros aspectos señala:

El sistema de gestión de calidad es aplicable a toda organización sin importar su tamaño, tipo y producto suministrado.

La adaptación de la Norma ISO 9001: 2008, consiste en aceptar un nuevo reto, ya que es la adaptación de un sistema de calidad y por ende será una decisión estratégica más de la empresa, que mejorará:

- Su entorno organizativo,
- Sus objetivos particulares,
- Los productos que proporciona,
- Los procesos que emplea,
- Su tamaño y la estructura de la organización,
- Satisfacción del cliente, etc.

2.4. Categorías Fundamentales

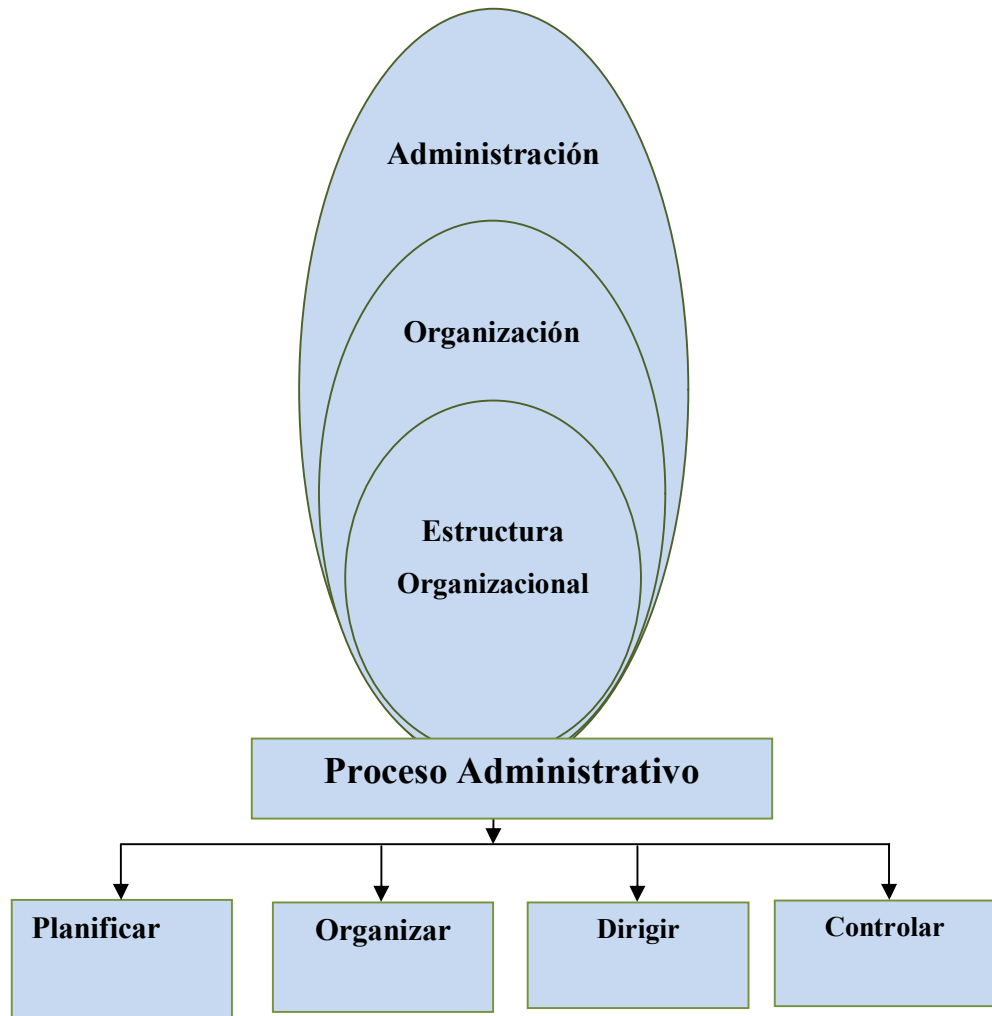


Gráfico 1 Categorización
Fuente: Proceso Administrativo
Elaborado por: Victor Chiluisa
Fecha: 20/03/11

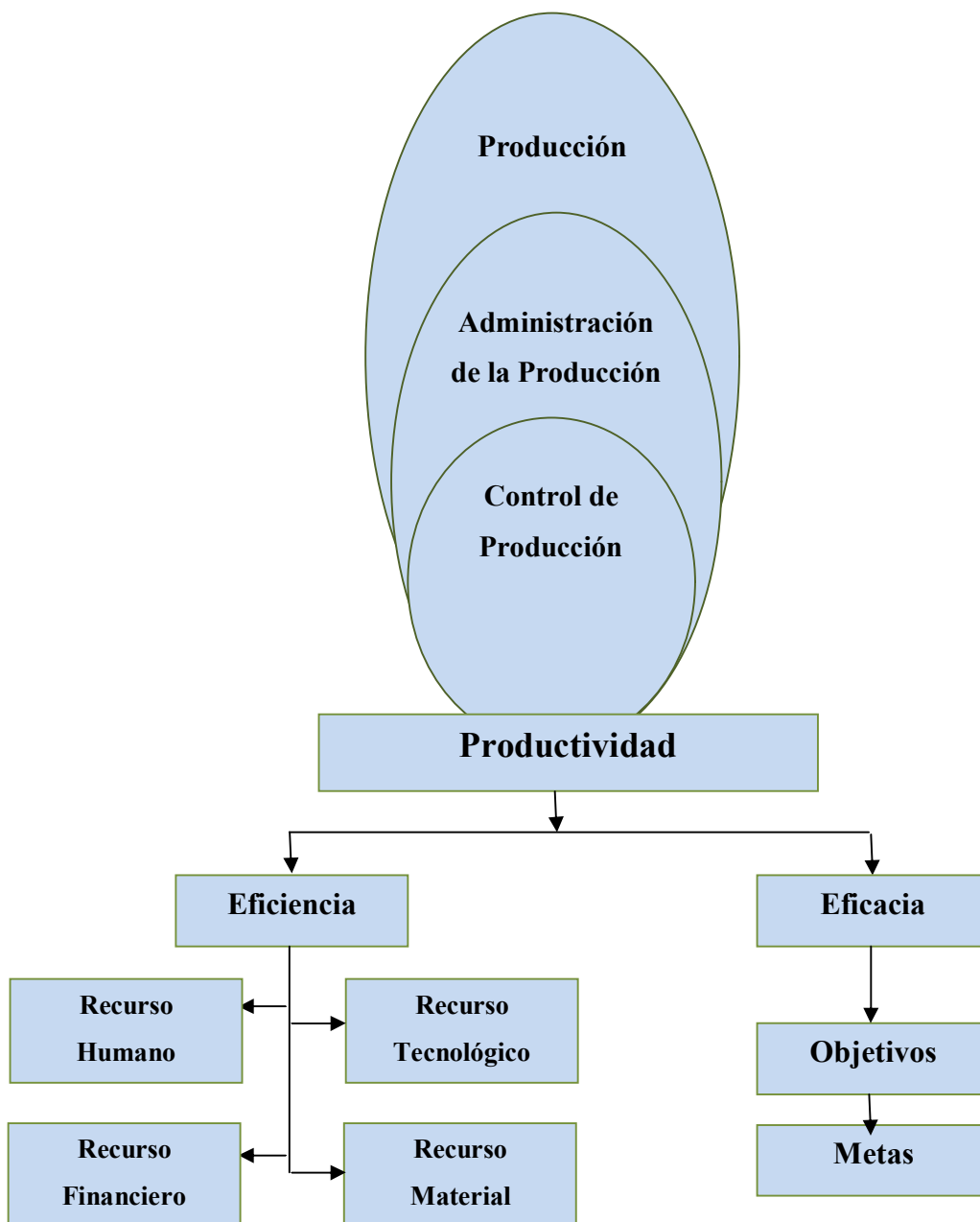


Gráfico 2 Categorización
 Fuente: Productividad
 Elaborado por: Víctor Chiluisa
 Fecha: 20/03/11

2.5. Fundamentación Teórica o Científica

Administración, es el proceso de planear, implantar y evaluar los esfuerzos de un grupo de personas que trabajan con una meta común.

Stanton, W. (2007, p. 596)

Organización, es un sistema de recursos encaminados a alcanzar algún tipo de objetivo (o conjuntos de objetivos).

Amaru, A. (2009, p. 119)

Estructura Organizacional es el resultado de las decisiones sobre la división del trabajo y la distribución de autoridad y de responsabilidades a personas y unidades de trabajo; es también un mecanismo de coordinación de los individuos y dichas unidades.

Amaru, A. (2009, p. 233)

Proceso Administrativo, reúne el conocimiento pertinente de la administración al relacionarlo con la tarea gerencial (Planear, Organizar, Integración Personal, Dirigir y Controlar).

Koontz, H. (2008, p. 30)

Planificar, función de la administración en la que se define las metas, se fijan las estrategias para alcanzarlas, y se trazan planes para integrar y coordinar las actividades.

Robbins, S. (2005, p. 9)

Organizar, función de la administración que consiste en determinar qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién, y dónde se toman las decisiones.

Robbins, S. (2005, p. 9)

Dirigir, función de la administración que consiste en motivar a los subordinados, influir en los individuos y los equipos mientras hacen su trabajo, elegir el mejor canal de comunicación y ocuparse de cualquier otra manera del comportamiento de los empleados.

Robbins, S. (2005, p. 9)

Controlar, el proceso de control está vinculado a la realización de objetivos, lo que implica disponer de información sobre ellos y sobre las actividades encaminadas a lograrlos. Este proceso produce y utiliza información para tomar decisiones.

Amaru, A. (2009, p. 58)

Producción es una palabra genérica, que indica todos los tipos de operaciones de ofrecimiento de productos y servicios.

Amaru, A. (2009, p. 120).

Administración de la Producción, En el pasado, la administración de la producción, era el término utilizado para referirse a las actividades necesarias para fabricar productos. Sin embargo, en años recientes, el área se ha extendido en general para incluir actividades como compras, almacenamiento, transportación y otras operaciones, desde la adquisición de materias primas, a diversas actividades, hasta que el producto está disponible para el comprador.

Koontz, H. (2008, p. 586).

Control de la Producción, función de dirigir o regular el movimiento metódico de los materiales por todo el ciclo de fabricación, desde la requisición de materias primas, hasta la entrega del producto terminado, mediante la transmisión sistemática de instrucciones a los subordinados, según el plan que se utiliza en las instalaciones del modo más económico".

<http://www.monografias.com>

Productividad, el criterio más sencillo para evaluar la eficiencia de un producto, organización o sistema es la productividad, que se define como la relación entre los recursos utilizados y los resultados obtenidos (o producción).

Amaru, A. (2009, p. 282)

Eficiencia, la palabra eficiencia indica cuando la organización utiliza en forma productiva o económica sus recursos. Cuanto más alto es el grado de productividad o economía en el uso de los recursos, más eficiente es la organización.

Amaru, A. (2009, p. 6)

Eficacia, la palabra eficacia indica cuando una organización logra sus objetivos. Cuanto más alto es el grado de realización de los objetivos, más eficaz es la organización.

Amaru, A. (2009, p. 5)

Recursos Humanos, Una compañía es su gente. Forman la cultura, elaboran el producto y lo entregan.

Bateman, T. (2009, p. 642)

Recurso Tecnológico.- Son aquellos que sirven como herramientas e instrumentos en la ejecución de los otros recursos, Pueden ser:

- a. Sistemas de producción, de ventas, de finanzas, administrativos, etc.
- b. Fórmulas, patentes, marcas, etc.

<http://www.monografias.com>

Recurso Financiero.- son los recursos monetarios propios y ajenos con los que cuenta la empresa, indispensables para su buen funcionamiento y desarrollo, pueden ser:

- a. Recursos financieros propios, se encuentran en: dinero en efectivo, aportaciones de los socios (acciones), utilidades, etc.
- b. Recursos financieros ajenos; están representados por: prestamos de acreedores y proveedores, créditos bancarios o privados y emisiones de valores (bonos).

<http://www.monografias.com>

Recurso Material.- son los bienes tangibles con que cuenta la empresa para poder ofrecer sus servicios, tales como:

- a. *Instalaciones:* edificios, maquinaria, equipo, oficinas, terrenos, instrumentos, herramientas , etc. (empresa)
- b. *Materia prima:* materias auxiliares que forman parte del producto, productos en proceso, productos terminados, etc. (producto)

<http://www.monografias.com>

Objetivo, los objetivos son resultados deseados, que orientan el intelecto y la acción. Son los fines, propósitos, intenciones o estados futuros que las personas y las organizaciones pretenden alcanzar mediante la aplicación de esfuerzos y recursos.

Amaru, A. (2009, p. 52)

Meta, son “declaraciones que identifican el punto final o condición que desea alcanzar una organización”

<http://www.monografias.com>

Cadena de Valor, modelo teórico que permite describir el desarrollo de las actividades de una organización empresarial generando valor al cliente final. (Michael Porter).

http://es.wikipedia.org/wiki/Cadena_de_valor

Calidad, grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Norma ISO 9001: 2008

Control de Calidad, parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Norma ISO 9001: 2008

Enfoque basado en los procesos, identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en las organizaciones. En particular, las interacciones entre tales procesos se conocen como “enfoque basado en los procesos”.

Norma ISO 9001: 2008

Mejora continua, acción permanente realizada con el fin de aumentarla capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

Norma ISO 9001: 2008

Procedimiento, forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Norma ISO 9001: 2008

Proceso, conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Norma ISO 9001: 2008

Sistema de gestión de la calidad, herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las organizaciones. Está encargado de los planes estratégicos y de desarrollo de tales organizaciones.

Norma ISO 9001: 2008

Es importante tener en cuenta que si algún factor falla en la organización por ende esta fallará, es por eso que el éxito de Carrocerías Péres depende fundamentalmente de la efectividad en que logre sus objetivos y metas u otros beneficios que pretenden alcanzar con un adecuado Proceso Administrativo y la utilización de una Cadena de Valor; en detalle, se refiere a las técnicas diseñadas por la empresa para que esta sea productiva y exitosa.

La ausencia del conocimiento organizacional, es una amenaza aguda y creciente, que afecta la productividad, la rentabilidad, la competitividad y el recurso humano de la organización, es por eso que la utilización de un Adecuado Proceso Administrativo con una cadena de valor (aplicación de procedimientos), mejorará la productividad y se verá reflejada en el éxito de ella.

2.6. Hipótesis

¿Un adecuado proceso Administrativo permitirá mejorar la Productividad en Carrocerías Péres de la Ciudad de Latacunga?

2.7. Señalamiento de variables de la hipótesis

Variable Independiente:	Proceso Administrativo	(Cualitativo)
Variable Dependiente:	Productividad	(Cuantitativo)
Termino de relación:	Permitirá	

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se fundamentó en el paradigma crítico-propositivo, y por tal motivo se sustentó en un enfoque cualitativo y cuantitativo por las siguientes razones.

Cualitativo porque describe los beneficios que genera a la empresa, la aplicación del proceso administrativo, ya que es participativa e interpretativa con la finalidad de dar solución al problema, Cuantitativo por que los resultados se podrán visualizar de tal manera que se aproveche para que la empresa sea más productiva.

3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

En la presente investigación se utilizó las siguientes modalidades de Campo y bibliográfica/Documental:

Investigación de campo

Mediante varias visitas al taller fue factible inspeccionar y observar la actividad operativa del personal, con lo cual permitió tener algunas impresiones de lo cual allá se realiza; entre ellas: el proceso que se utiliza, maquinaria y herramientas con lo que se trabaja, la actitud y comportamiento de trabajo.

Investigación Bibliográfica o Documental

En primera instancia se revisaron dos tesis de grado, que abordan temáticas parecidas a las de la presente investigación, las cuales fueron aprovechadas para tener una Visión más amplia sobre el tema que se desarrolla.

De la misma manera se consultaron algunos libros, en orden a obtener los conceptos más relevantes que fueron desagregados en la Variable Independiente y Variable Dependiente.

Finalmente, se aprovechó la variada información del desarrollo tecnológico actual que brinda, y en ese sentido se hizo uso de esta importante herramienta que es el internet.

3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

Exploratorio

Descriptivo

Correlacional

Investigación Exploratoria.

Se realizó la investigación exploratoria, ya que permitió explorar el ciclo completo de labores de Carrocerías Péres, tomando notas de las actividades especialmente útiles que ayudaron al problema planteado, formulando hipótesis de trabajo, mediante la información que se ha captado en la empresa.

Investigación Descriptiva.

Se aplicó esta investigación para conocer las situaciones predominantes e identificar los motivos del problema, a través de la descripción exacta de las actividades de Carrocerías Péres sobre el personal y sus procesos. Así también a la predicción e identificación de las variables que intervienen en el Proceso Administrativo, y que, tienen incidencia directa en la productividad.

Investigación Correlacional

Permitió ver la relación que hay con las dos variables aplicadas a este trabajo, orientada a medir el impacto del Proceso Administrativo mejorando la productividad de la empresa.

El uso del JI CUADRADO es fundamental para desarrollar una comprobación más exacta y crítica de la hipótesis planteada, así como la interpretación de resultados, permitiendo que ésta sea una herramienta apropiada a la hora de seguir con el desarrollo de la investigación.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

Haciendo énfasis en el estudio, la población engloba a clientes internos y clientes externos, se encuentra clasificada por 11 personas de Carrocerías Péres (Gerente propietario y trabajadores), y 20 clientes de la empresa, correspondientes al mes de Diciembre del 2010, siendo éste mes el más representativo para la empresa.

Cabe mencionar que al ser un número razonable de elementos, no justificó la aplicación de fórmula, siendo la Población igual a la muestra, y que da una confiabilidad óptima en el siguiente caso:

POBLACION	Frecuencia
Clientes Internos (Personal de Carrocerías Péres)	11 Personas
Clientes Externos (Clientes del mes de Diciembre, 2010)	20 Personas

Cuadro 2 Población y Muestra
Elaborado por: Victor Chiluisa
Fecha: 05/05/11

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Para la recolección de información se utilizó fuente de información primaria y secundaria, obteniendo así información directa del problema.

Fuentes Primarias

Al efecto se utilizó dos encuestas de tipo cerrada, orientadas a obtener la información más relevante sobre el tema y que tiene relación con: producción, procesos, satisfacción, calidad y conocimiento del trabajo, de esta manera permitiendo conocer aspectos relativos al funcionamiento de Carrocerías Péres.

Fuentes Secundarias

La proveniente de libros, periódicos, informes, trabajos realizados con anterioridad, con relación al tema, así también como textos y leyes, los cuales permitieron sustentar y apoyar el estudio llevado a cabo en la empresa.

3.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable independiente: Proceso Administrativo


CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Proceso Administrativo.- es coordinar todos los recursos disponibles de una organización para conseguir los objetivos establecidos a través del esfuerzo coordinado y el cumplimiento de las fases del proceso administrativo (Planear, Organizar, Dirigir y Controlar).</p>	Planear	Objetivo, Meta, Visión empresarial.	<p>¿Conoce Usted si Carrocerías Péres desarrolla sus actividades en base a objetivos?</p> <p>¿La Gerencia maneja estrategias empresariales que mejoran la producción y nivel empresarial?</p>	
	Organizar	Procesos	<p>¿Los empleados tienen una estructura clara de sus procesos?</p>	
	Dirigir	Recurso (Humano)	<p>¿La motivación que recibe el personal de la empresa para realizar sus actividades es?</p>	
	Controlar	Políticas	<p>¿La empresa cuenta con políticas para un mejor desempeño laboral?</p>	

Cuadro 3 Variable independiente

Elaborado por: Victor Chiluisa

Fecha: 10/05/11

3.7. VARIABLE DEPENDIENTE: PRODUCTIVIDAD

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Productividad.- es la combinación de la efectividad y la eficiencia como camino para que una empresa pueda crecer mediante la aplicación de un efectivo sistema de control interno entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados.</p>	<p>Eficiencia Eficacia</p> <p>Sistema de Control</p> <p>Bienes y Servicios</p> <p>Recursos</p>	<p>Logros</p> <p>Rendimiento</p> <p>Satisfacción</p> <p>Materia Prima</p>	<p>¿Se siente satisfecho de cómo incentivan su labor por logros obtenidos?</p> <p>¿La Gerencia ha dado a conocer problemas y sus respectivas soluciones para un mejor rendimiento?</p> <p>¿Considera Ud. que el servicio que ofrece la empresa es óptimo?</p> <p>¿La materia prima utilizada por la empresa cubre las necesidades de los clientes?</p>	

Cuadro 4 Variable Dependiente
 Elaborado por: Victor Chiluisa
 Fecha: Fecha: 10/05/11

3.8. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la aplicación de esta investigación se utilizó las siguientes técnicas e instrumentos de recolección de información:

PREGUNTAS	EXPLICACION
1. ¿Para qué?	Solucionar el problema a investigar
2. ¿A qué personas o sujetos?	Clientes internos y externos de la empresa
3. ¿Sobre qué Aspectos?	Proceso Administrativo y Productividad
4. ¿Quién	Victor Chiluisa
5. ¿Cuándo?	en el año 2011
6. ¿Lugar de recolección de la información?	Empresa Carrocerías Péres
7. ¿Cuántas veces?	31 veces (encuestados)
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Encuestas
9. ¿Con qué?	Cuestionarios

Cuadro 5 Recolección de información

Fuente: Carrocerías Péres

Elaborado por: Victor Chiluisa

Fecha: 10/05/11

3.9. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

Para procesar y analizar la información recolectada se procedió de la siguiente manera:

- Revisión y codificación de la información
- Categorización y Tabulación
- Análisis de Datos
- Interpretación de resultados

Mediante la utilización de graficas circulares, se realizó el respectivo análisis de los datos para una mejor comprensión, seguidamente de la verificación de la hipótesis de la investigación y de esta manera confirmando o rechazando la hipótesis planteada.

El despliegue de ésta información es presentada en el Capítulo IV.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El cuestionario fue realizado con el propósito de indagar aspectos relativos a: producción, procesos, satisfacción, calidad y conocimiento del trabajo, permitiendo de esta manera, conocer aspectos relativos a la empresa.

Al efecto se formularon 8 preguntas para clientes externos y 10 preguntas para clientes internos, en la forma que se determina en el anexo 2 y 3.

La información permitió conocer aspectos relativos al funcionamiento de la Carrocerías Péres y facilitó también, disponer de un respaldo para la formulación de la propuesta.

4.2. INTERPRETACIÓN DE DATOS

Cientes Externos

Pregunta No.01

¿Conoce Usted si Carrocerías Péres desarrolla sus actividades en base a objetivos empresariales?

TABLA No. 01

ALTERNATIVAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	11	55,0	55,0	55,0
	NO	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: Carrocerías Péres
ELABORADO POR: Victor Chiluisa
FECHA: 27/05/11

GRAFICO No. 01

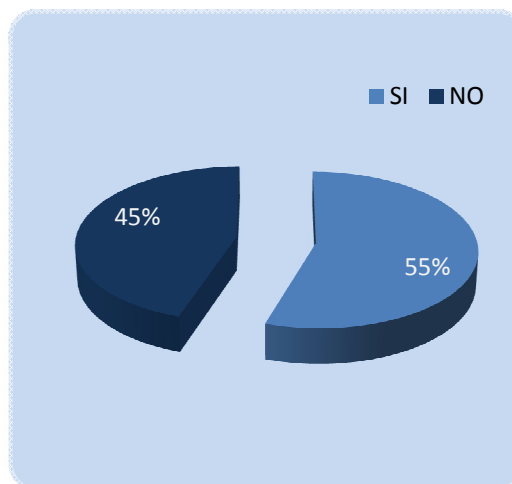


Tabla y Gráfico 1 Actividades de la Organización

ANÁLISIS:

El 55% que es la mayoría, tiene una percepción que las actividades se desarrollan en base a objetivos empresariales, lo cual sugiere que hay un grupo de clientes que tienen una buena imagen y percepción de la empresa. Sin embargo, un apreciable 45% opina lo contrario. De lo dicho se infiere que, es necesario identificar y comprender las falencias en las actividades o procesos, mejorando así la satisfacción e imagen de la empresa hacia los clientes.

Pregunta No.02

¿La Gerencia maneja estrategias que mejoran la producción y éxito empresarial?

TABLA No. 02

ALTERNATIVAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	2	10,0	10,0	10,0
	NO	18	90,0	90,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: Carrocerías Péres
ELABORADO POR: Victor Chiluisa
FECHA: 27/05/11

GRAFICO No. 02

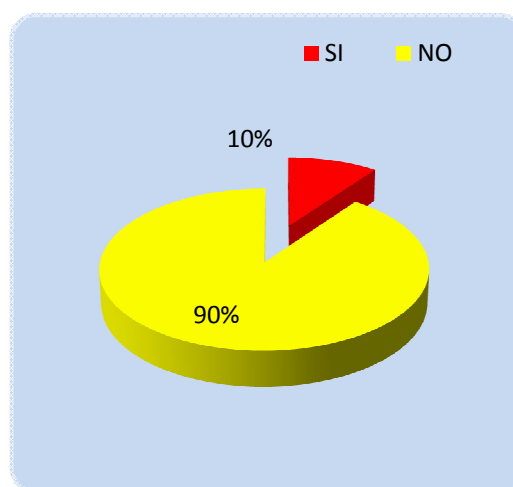


Tabla y Gráfico 2 Estrategias

ANÁLISIS:

18 clientes encuestados con un porcentaje del 90%, afirman que la empresa no utiliza estrategias que mejoren la producción, lo cual puede significar que:

- No tiene un Proceso administrativo, que ayude a plantear estrategias, objetivos, metas, etc.
- No se han definido los procesos que conforman la cadena de valor, para mejorar la producción.

Lo anterior, sin duda es un riesgo, porque la empresa necesita del apoyo de la Ciencia Administrativa, para mejorar su producción.

No es muy relevante que una minoría del 10% sostenga lo contrario.

Pregunta No.03

¿Al momento de recibir los servicios de Carrocerías Péres, el personal tuvo clara sus funciones?

TABLA No. 03

ALTERATIVAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	13	65,0	65,0	65,0
	NO	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: Carrocerías Péres
ELABORADO POR: Victor Chiluisa
FECHA: 27/05/11

TABLA No. 03

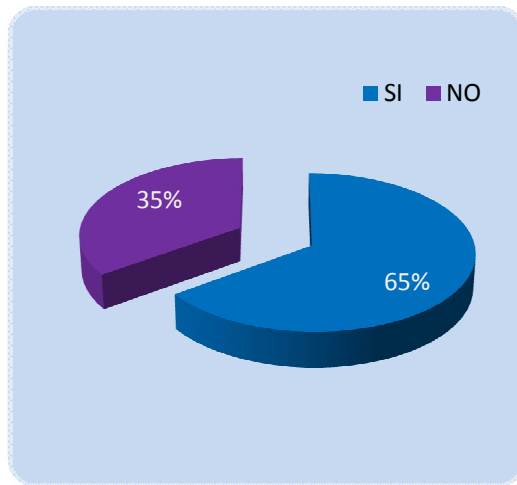


Tabla y Gráfico 3 Servicios

ANÁLISIS:

Si bien un 65% que es mayoría opina positivamente, la empresa debe poner mucha atención, en el 35% que no apoya esa visión, mediante acciones de entrenamiento que corrijan el problema.

Pregunta No.04

¿La Gerencia dio una breve solución en algún problema encontrado en el transcurso de la prestación de sus servicios?

TABLA No. 04

ALTERNATIVAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	15	75,0	75,0	75,0
	NO	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: Carrocerías Péres
ELABORADO POR: Victor Chiluisa
FECHA: 27/05/11

GRAFICO No. 04

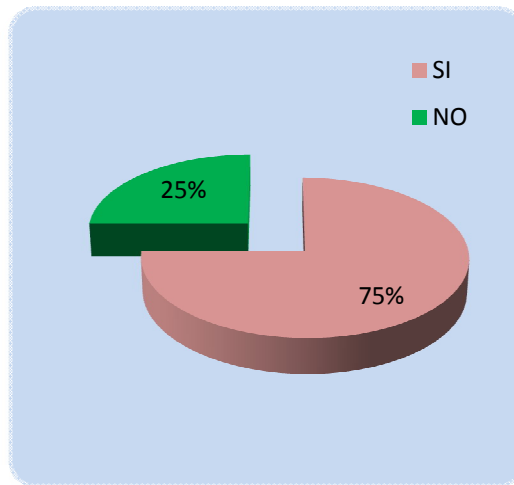


Tabla y Gráfico 4 Solución al problema

ANÁLISIS:

Las cifras evidencian que, en este sentido la empresa está bien; no obstante hay que considerar la opinión del 15% que es contraria a esa percepción, para adoptar una filosofía de “mejoramiento continuo de los procesos” con el objetivo de desarrollar, implementar y mejorar la eficiencia, eficacia y productividad.

Pregunta No.05

¿Cómo califica Ud. el servicio que ofrece la empresa?

TABLA No. 05

ALTERNATIVAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Excelente	5	25,0	25,0	25,0
	Bueno	11	55,0	55,0	80,0
	Regular	3	15,0	15,0	95,0
	Malo	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: Carrocerías Péres
ELABORADO POR: Victor Chiluisa
FECHA: 27/05/11

GRAFICO No. 05

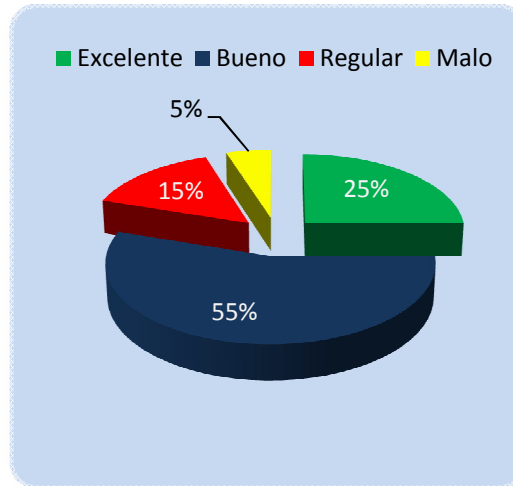


Tabla y Gráfico 5 Valor del servicio

ANÁLISIS:

11 clientes encuestados con un porcentaje del 55%, dictamina que el servicio que brinda Carrocerías Péres, es bueno, lo que significa que la atención a sus solicitudes y necesidades se cumple, mientras que el 25% de los encuestados, se sienten totalmente satisfechos con el servicio, ya que calificaron como excelente.

El 15% y 5% de los encuestados, manifiesta que el servicio es Malo y Regular, refiriéndose a que se encuentran insatisfechos por el servicio brindado, lo cual es un aspecto que pone en riesgo la permanencia de clientes de la empresa y si no se toman correctivos inmediatos, pueden desistir del servicio de Carrocerías Péres.

Pregunta No.06

¿La materia prima utilizada por la empresa cubre sus necesidades?

TABLA No. 06

ALTERNATIVAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	14	70,0	70,0	70,0
	NO	4	20,0	20,0	90,0
	No lo sabe / No opina	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: Carrocerías Péres
ELABORADO POR: Victor Chiluisa
FECHA: 27/05/11

GRAFICO No. 06

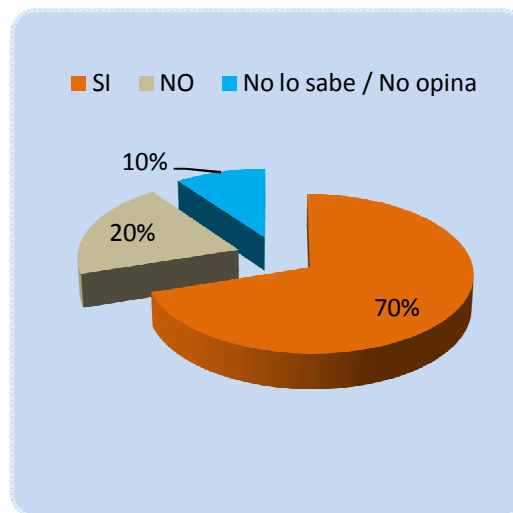


Tabla y Gráfico 6 Materia Prima

ANÁLISIS.

Partiendo de la premisa que, materia prima de calidad, contribuye a un producto de calidad, es positivo que el 70% esté de acuerdo con ello, eso supone que, hay un buen punto de partida, que debe apuntalarse con el uso de las herramientas y equipos, para seguir reteniendo clientes.

Si el 10% desconoce sobre la materia prima, supone también que no saben de la línea del negocio que han escogido.

Pregunta No.07

¿Cómo calificaría usted a la Empresa en el tiempo que ésta tomó, para brindarle sus servicios?

TABLA No. 07

ALTERNATIVAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BUENO	17	85,0	85,0	85,0
	MALO	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: Carrocerías Péres
ELABORADO POR: Victor Chiluisa
FECHA: 27/05/11

GRAFICO No. 07

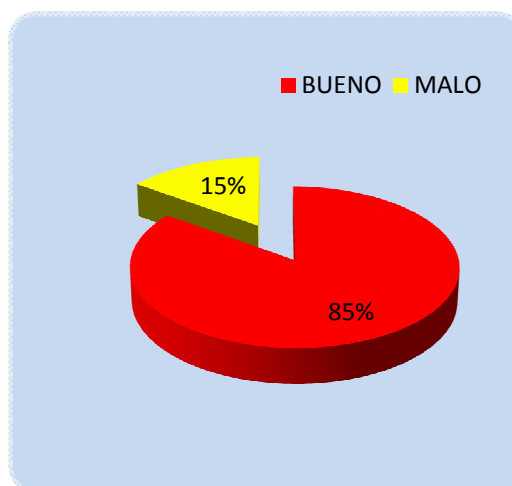


Tabla y Gráfico 7 Trabajo a tiempo

ANÁLISIS.

Si bien la evaluación mayoritaria es positiva, no debe pasarse por alto la opinión del 15% de clientes, que puede ser corregida, mejorando los procesos, que es el propósito de este trabajo.

Pregunta No.08

¿Por cuál de estos motivos Ud. es cliente de Carrocerías Péres?

TABLA No. 08

ALTERNATIVAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Confiabilidad	12	60,0	60,0	60,0
	Rapidez	6	30,0	30,0	90,0
	Cercanía	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: Carrocerías Péres
ELABORADO POR: Victor Chiluisa
FECHA: 27/05/11

GRAFICO No. 08

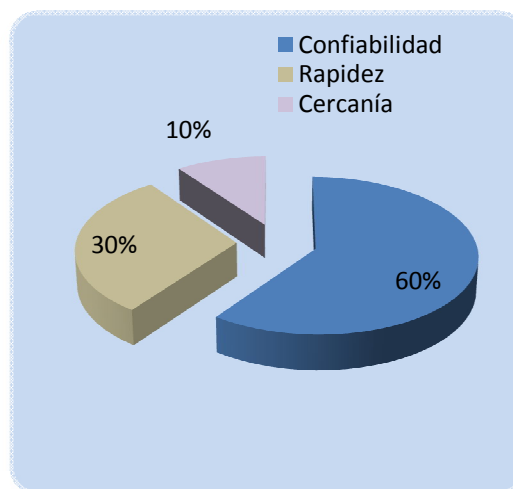


Tabla y Gráfico 8 Preferencia

ANÁLISIS.

Puede apreciarse que, hay confianza en la empresa, aunque en términos del tiempo de respuesta, la evaluación no sea la mejor. En todo caso, al 10% de clientes que utiliza a la empresa por razones de cercanía, hay que persuadirles, con trabajo, naturalmente que, Carrocerías Péres es merecedora también de su confianza.

Clientes Internos

Pregunta N.01

¿Conoce Usted si Carrocerías Péres desarrolla sus actividades en base a objetivos empresariales?

TABLA No. 9

ALTERNATIVAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	4	36,4	36,4	36,4
	NO	7	63,6	63,6	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

FUENTE: Carrocerías Péres
ELABORADO POR: Victor Chiluisa
FECHA: 27/05/11

GRAFICO No. 9

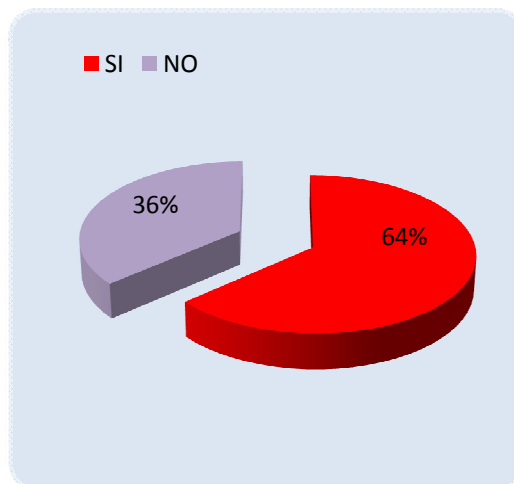


Tabla y Gráfico 9 Actividades de la Organización

ANÁLISIS:

El 64% que es la mayoría, tienen percepción que las actividades no se desarrollan en base a objetivos, lo cual sugiere que hay personal operativo que no tiene una visión clara, hacia dónde está dirigida la empresa. Sin embargo, un apreciable 36% opina lo contrario.

Pregunta N.02

¿La Gerencia maneja estrategias que mejoran la producción y éxito empresarial?

TABLA No. 10

ALTERNATIVAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	5	45,0	45,0	45,0
	NO	6	55,0	55,0	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

FUENTE: Carrocerías Péres
ELABORADO POR: Victor Chiluisa
FECHA: 27/05/11

GRAFICO No. 10

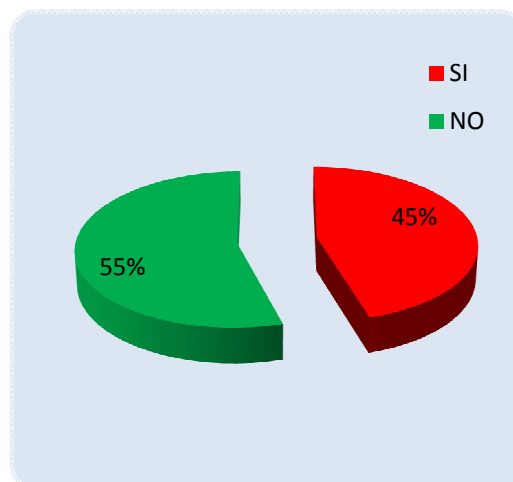


Tabla y Gráfico 10 Estrategias

ANÁLISIS.

De forma mayoritaria, el personal expresa que no hay manejo de estrategias de producción y éxito empresarial. Como puede observarse esta pregunta es congruente con la pregunta N. 2, que fue formulada con el mismo tenor para los clientes externos, que con un porcentaje del 90%, se manifestaron en el mismo sentido.

Consecuentemente con lo dicho, lo expresado en la pregunta N. 2 de los clientes externos, también es válido para este análisis.

Pregunta N.03

¿Conoce perfectamente las funciones de su puesto de trabajo?

TABLA No. 11

ALTERNATIVAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	8	72,7	72,7	72,7
	NO	3	27,3	27,3	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

FUENTE: Carrocerías Péres
 ELABORADO POR: Victor Chiluisa
 FECHA: 27/05/11

GRAFICO No. 11

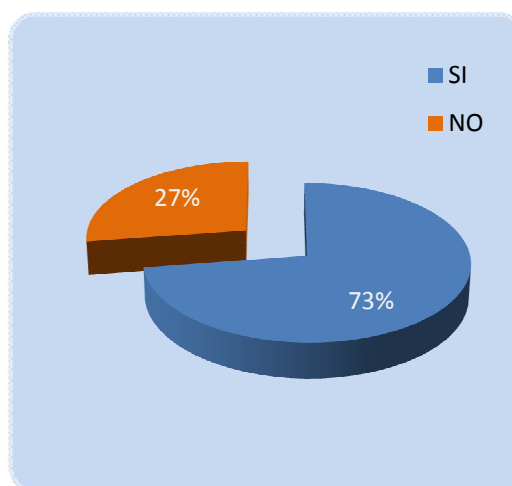


Tabla y Gráfico 11 Funciones del puesto de trabajo

ANÁLISIS:

Es positivo el hecho de que un 73% del colectivo laboral, conozca a la perfección las funciones que debe realizar en su puesto de trabajo, pero más importante sería, si

efectivamente las aplica. Sin embargo de ello hay que trabajar con el 27% restante que opina lo contrario.

Pregunta N.04

¿La motivación que recibe usted para realizar sus actividades es?

TABLA No. 12

ALTERNATIVAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Excelente	2	18,2	18,2	18,2
	Buena	7	63,6	63,6	81,8
	Regular	2	18,2	18,2	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

FUENTE: Carrocerías Péres
 ELABORADO POR: Victor Chiluisa
 FECHA: 27/05/11

GRAFICO No. 12

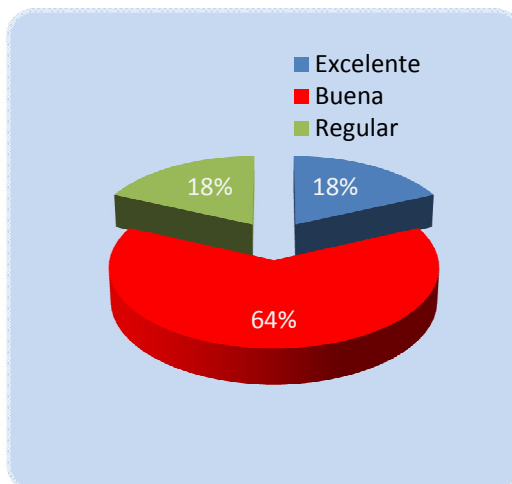


Tabla y Gráfico 12 Motivación

ANÁLISIS:

El tema motivación a juzgar por los resultados que van de bueno a excelente y es el 82%, daría la sensación de que el personal tiene el nivel de motivación suficiente para realizar su trabajo. Sin embargo, hay que reforzar la tarea con el 18% adicional.

Pregunta N.05

¿Cómo se siente usted cuando incentivan su labor por logros obtenidos?

TABLA No. 13

ALTERNATIVAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Satisfecho	6	55,0	55,0	55,0
	Insatisfecho	5	45,0	45,0	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

FUENTE: Carrocerías Péres
ELABORADO POR: Victor Chiluisa
FECHA: 27/05/11

GRAFICO No. 13

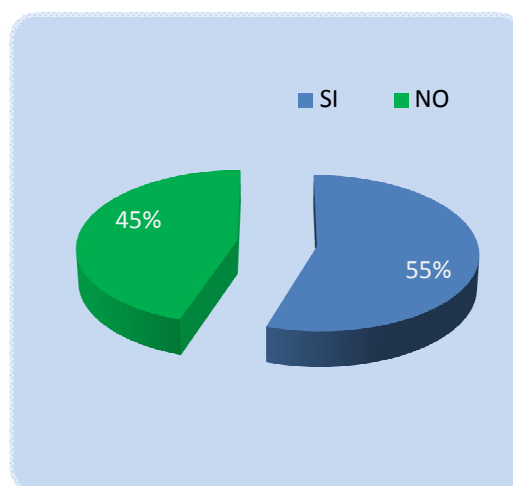


Tabla y Gráfico 13 Logros Obtenidos

ANÁLISIS:

Los resultados obtenidos en esta pregunta, contradicen lo expresado en la pregunta anterior, toda vez que si el personal está motivado no debería haber insatisfacción. No obstante, las cifras evidencian un 45% de gente que se siente insatisfecha con los incentivos, lo cual es inclusive contraria con los fundamentos de la teoría de la motivación.

Pregunta N.06

¿La empresa cuenta con políticas para un mejor desempeño laboral?

TABLA No. 14

ALTERNATIVAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	5	45,0	45,0	45,0
	NO	6	55,0	55,0	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

FUENTE: Carrocerías Péres
ELABORADO POR: Victor Chiluisa
FECHA: 27/05/11

GRAFICO No. 14

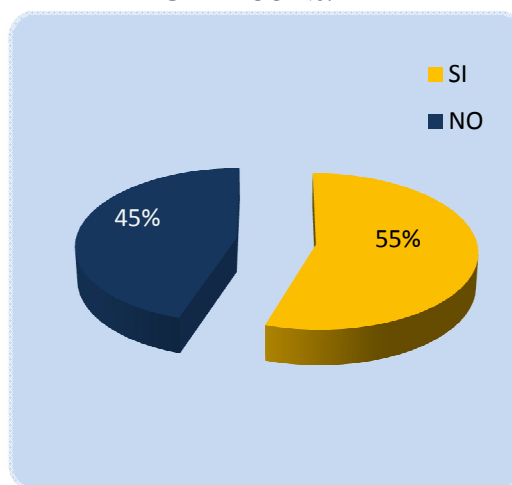


Tabla y Gráfico 14 Políticas

ANÁLISIS.

Cuando el 55% de los trabajadores dice que Carrocerías Péres no tiene políticas, está poniendo una alerta de que el Proceso Administrativo, que es el tema del presente trabajo, si ayudaría a solucionar el inconveniente encontrado.

Pregunta N.07

¿La Gerencia ha dado a conocer problemas y sus respetivas soluciones para un mejor rendimiento?

TABLA No. 15

ALTERNATIVAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	7	63,6	63,6	63,6
	NO	4	36,4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

FUENTE: Carrocerías Péres
ELABORADO POR: Victor Chiluisa
FECHA: 27/05/11

GRAFICO No. 15

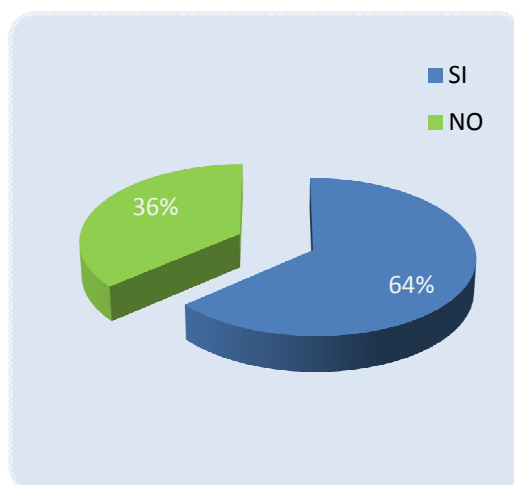


Tabla y Gráfico 15 Solución a un problema

ANÁLISIS:

Mayoritariamente el 64% de los consultados, indica que el conocimiento de los problemas y su solución, son compartidos con el personal, hecho positivo que ayuda a sustentar el proceso decisorio.

Pregunta N.08

¿Cómo considera Ud. el ambiente laboral donde se desarrolla?

TABLA No. 16

ALTERNATIVAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Excelente	1	9,1	9,1	9,1
	Bueno	8	72,7	72,7	81,8
	Regular	2	18,2	18,2	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

FUENTE: Carrocerías Péres
ELABORADO POR: Victor Chiluisa
FECHA: 27/05/11

GRAFICO No. 16

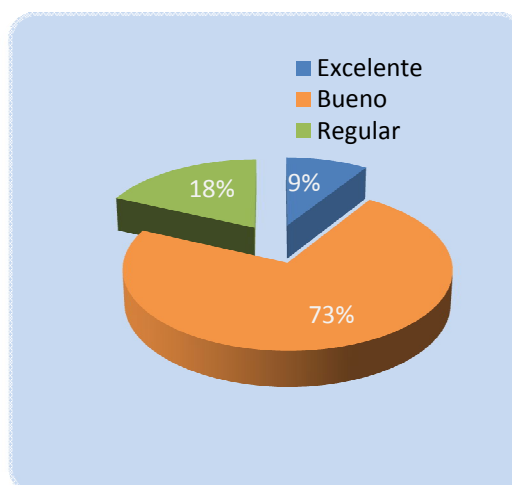


Tabla y Gráfico 16 Ambiente Laboral

ANÁLISIS:

Las cifras acumuladas entre excelente y bueno, que son un 82%, dejan en claro que el ambiente laboral en esta empresa, permite el desarrollo de las actividades, que son altamente favorables al ambiente laboral.

Pregunta N.09

¿Cómo califica Ud. el servicio que ofrece la empresa?

TABLA No. 17

ALTERNATIVAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Excelente	3	27,3	27,3	27,3
	Bueno	5	45,5	45,5	72,7
	Regular	2	18,2	18,2	90,9
	Malo	1	9,1	9,1	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

FUENTE: Carrocerías Péres
ELABORADO POR: Victor Chiluisa
FECHA: 27/05/11

GRAFICO No. 17

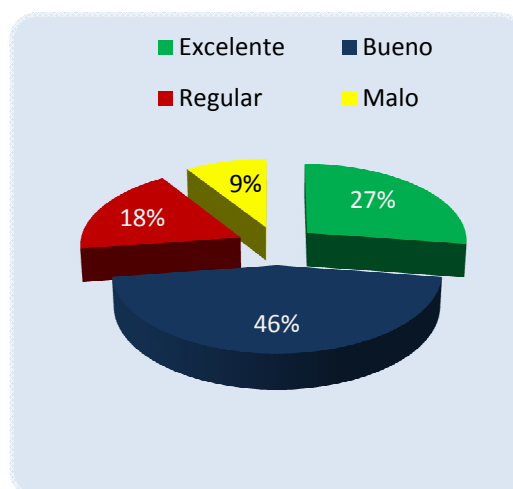


Tabla y Gráfico 17 Valor del servicio

ANÁLISIS.

Si más del 27% considera que el servicio es entre malo y regular, significa que hay una parcela de trabajadores que no creen en la capacidad y responsabilidad de la empresa.

Este punto debe ser revertido vía entrenamiento.

Pregunta N.10

¿La materia prima utilizada por la empresa cubre las necesidades de los clientes?

TABLA No. 18

ALTERNATIVAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	8	72,7	72,7	72,7
	No	1	9,1	9,1	81,8
	No opina	2	18,2	18,2	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

FUENTE: Carrocerías Péres
ELABORADO POR: Victor Chiluisa
FECHA: 27/05/11

GRAFICO No. 18

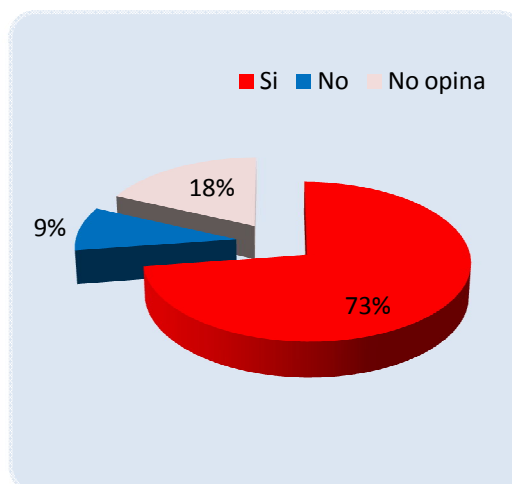


Tabla y Gráfico 18 Materia Prima

ANÁLISIS:

Preocupa el hecho de que, el 18% de los consultados no tiene opinión sobre la materia prima que utiliza la empresa, lo cual no es admisible y tiene relación directa con la pregunta anterior. Posiblemente ese 27% que en la pregunta anterior, decía que el servicio es malo y regular, sea el que este comprendido en el rango de los que no tienen opinión.

4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Analizado e interpretado los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los clientes internos y clientes externos de Carrocerías Péres, es necesario realizar la verificación de la hipótesis, para lo cual se utilizó el método estadístico del Ji cuadrado, que es una prueba estadística para evaluar hipótesis acerca de la relación entre dos variables.

HIPÓTESIS:

Un adecuado proceso Administrativo permitirá mejorar la Productividad en Carrocerías Péres de la Ciudad de Latacunga.

Hipótesis nula:

H₀: La aplicación del Proceso Administrativo **NO** mejora la Productividad en Carrocerías Péres de la Ciudad de Latacunga.

Hipótesis alternativa:

H₁: La aplicación del Proceso Administrativo **SI** mejora la Productividad en Carrocerías Péres de la Ciudad de Latacunga.

VERIFICACIÓN

La hipótesis fue verificada por medio de la fórmula del Ji cuadrado, ya que se aplicó sobre la base de la pregunta No. 2 de la encuesta a clientes internos y clientes externos; sus resultados fueron los siguientes:

Pregunta No.02

¿La Gerencia maneja estrategias que mejoran la producción y éxito empresarial?

FRECUENCIA OBSERVADA

POBLACION	ALTERNATIVAS		TOTAL
	SI	NO	
CLIENTES INTERNOS	5	6	11
CLIENTES EXTERNOS	2	18	20
TOTAL	7	24	31

Tabla 1 Frecuencia Observada
Elaborado por: Victor Chiluisa
Fecha: 02/06/11

La frecuencia esperada de cada celda, se calcula mediante la siguiente fórmula aplicada a la tabla de frecuencias observadas.

$$f_e = \frac{(Total\ o\ marginal\ de\ renglon)(total\ o\ marginal\ de\ columna)}{N}$$

Donde “N” es el número total de frecuencias observadas.

FRECUENCIA ESPERADA

POBLACION	ALTERNATIVAS	
	SI	NO
CLIENTES INTERNOS	2,5	8,5
CLIENTES EXTERNOS	4,5	15,5

Tabla 2 Frecuencia Esperada
Elaborado por: Victor Chiluisa
Fecha: 02/06/11

Una vez obtenidas las frecuencias esperadas, se aplica la siguiente fórmula:

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

“ X^2 ” es Ji - cuadrado

“ \sum ” significa sumatoria

“O” es la frecuencia esperada

“E” es la frecuencia esperada en cada celda

Es decir, se calcula para cada celda la diferencia entre la frecuencia observada y la esperada, esta diferencia se eleva al cuadrado y se divide entre la frecuencia esperada. Finalmente se suman estos resultados y la sumatoria es el valor de X^2 obtenida.

Procedimiento para calcular la ji cuadrada (X^2)

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

	O	E	O - E	(O - E) ²	$\frac{(O - E)^2}{E}$
CLIENTES INTERNOS / SI	5	2,5	2,5	6,33	2,55
CLIENTES INTERNOS / NO	6	8,5	-2,5	6,33	0,74
CLIENTES EXTERNOS / SI	2	4,5	-2,5	6,33	1,40
CLIENTES EXTERNOS / NO	18	15,5	2,5	6,33	0,41
				X² =	5,10

Tabla 3 Cálculo de la Ji cuadrado
 Elaborado por: Victor Chiluisa
 Fecha: 02/06/11

El valor de X^2 para los valores observados es de 5,10

La ji cuadrada proviene de una distribución muestral, denominada distribución (X^2), y los resultados obtenidos en la muestra están identificados por los grados de libertad. Esto es, para saber si un valor de X^2 es o no significativo, debemos calcular los grados de libertad. Estos se obtienen mediante la siguiente fórmula:

$$Gl = (r - 1) (c - 1)$$

Donde “r” es el número de renglones (fila) de la tabla de contingencia y “c” el número de columnas. En nuestro caso:

$$Gl = (2 - 1) (2 - 1) = 1$$

Los grados de libertad se expresan en el ANEXO No. 4 (Distribución de Ji cuadrado), eligiendo el nivel de confianza (.05 y .01). Si el valor cuadrado de X^2 es igual o superior al de la tabla, las variables están relacionadas (X^2 fue significativa).

DECISIÓN

Con los datos obtenidos e interpretados a través de las encuestas, se puede determinar que es significativo el muestreo efectuado, porque la desviación de la homogeneidad es muy aceptable.

Lo cual indica que la Ji cuadrado tabular (χ^2_t) es menor que la Ji cuadrado calculada (χ^2_c), por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

H₁: La aplicación del Proceso Administrativo **SI** mejora la Productividad en Carrocerías Péres de la Ciudad de Latacunga.

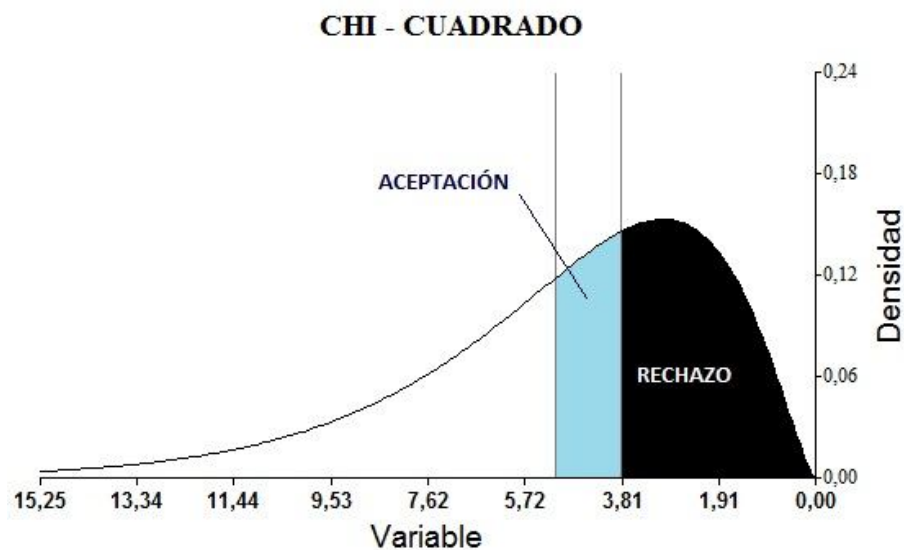


Gráfico 3 Ji cuadrado
Elaborado por: Victor Chiluisa
Fecha: 05/06/11

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. Carrocerías Péres es una empresa personal, asentada en la Ciudad de Latacunga, que está creciendo en infraestructura y producción, realiza construcción y reconstrucción de carrocerías de buses, está conformada por 11 trabajadores, la cual está distribuida de la siguiente manera: Gerente – Propietario (1), Auxiliar Contable (1) y personal operativo (9), personal que no es suficiente para el desarrollo de las actividades, pero por razones económicas de la empresa, no se puede actualmente incluir más personal al grupo de trabajo.
2. El no tener un Proceso Administrativo definido e instalado, ocasiona que no tenga una estructura organizacional clara y las actividades se realicen sin un estudio técnico que permita evaluar las problemáticas, la aplicación de estrategias efectivas y el resultado final. Cabe mencionar también, que la falta de planeación le impide

responder a las exigencias presentes y futuras, impidiendo contar con un direccionamiento estratégico claro.

3. Los recursos de infraestructura, herramientas, equipos y tecnológicos de la empresa, se encuentran subutilizados; toda vez que el rendimiento operacional no se ha potenciado, limitándose a mejorar la producción, preocupando el hecho de que, esta es una razón por la cual, hay retraso de trabajo y se realizan 4 carrocerías de buses al año, no permitiendo incrementar la producción.
4. El no haberse asignado personal de carrera para que conforme el equipo operativo de Carrocerías Péres, ocasiona que las actividades desarrolladas no tengan continuidad y los productos entregados no sean desarrollados ante las exigencias de los clientes, de esta manera debilitando cada vez más la empresa.
5. El recurso humano es factor determinante, el mismo que tiene un bajo nivel de rendimiento y no se siente motivado frente al trabajo, debido principalmente a la mala coordinación de tareas, además se evidencia la falta de trabajo en equipo, objetivos claros, una cultura organizacional sólida y un liderazgo por parte de la gerencia, esto ha provocado que no exista una adecuada comunicación, y que además se pueda constatar la falta de capacitación a los trabajadores en conocimientos técnicos para la fabricación de carrocerías de buses.
6. Un número considerable de clientes internos y externos de Carrocerías Péres no está conforme con la desarrollo de la empresa, varias son las razones y esto pone en riesgo la permanencia de la empresa en el mercado carrocerero, toda vez que, sin clientes y trabajadores satisfechos, no hay organización.

7. No cuenta con procesos claros para la fabricación de Carrocerías y en ocasiones pierde el control del manejo administrativo, debido a que no cuenta con guías detalladas de los procesos claves con los que debería contar la empresa para fabricar y mejorar las carrocerías, no permitiendo una mejorara en la producción y entrega de un producto de calidad.

5.2. RECOMENDACIONES

1. Carrocerías Péres al ser una empresa que está creciendo productiva e infraestructuralmente, debe implantar el Proceso Administrativo, con la finalidad de obtener una eficiente organización, que permita alcanzar objetivos y metas propuestas por la empresa, permitiendo también, iniciar un proceso de planeación, organización, ejecución y control de las actividades diarias que conllevan al éxito empresarial y respondiendo así a las exigencias de los clientes con un direccionamiento claro.
2. Se recomienda a la empresa la adquisición de nuevas herramientas y equipos carroceros, no en su totalidad pero sí en algunas de ellas, debido a que se encuentran en mal estado de funcionamiento, herramientas y equipos que permitirán brindar un mejor servicio y desarrollo de las actividades, además que permitirán entregar un producto a tiempo y de calidad.
3. Realizar convenios con empresas carroceras, instituciones de educación superior y/o afines, para organizar cursos, capacitaciones, talleres, seminarios y otros, sobre temas de Producción de Carrocerías, seguridad industrial, etc., incentivando a retos y competencia entre los trabajadores, motivándolos en realizar correctamente sus actividades y ser sobresalientes dentro de la empresa, de esta manera se logrará un buen clima organizacional, un eficiente y eficaz desempeño laboral, además unos trabajadores satisfechos y realizados profesionalmente.

4. Implementar programas de incentivos económicos, para motivar al personal así como también la coordinación de tareas entre trabajadores, creando confianza y motivación a la comunicación abierta, para que la empresa se desarrollase de mejor manera, logrando también un mejor ambiente de trabajo, para que los trabajadores se sientan identificados en la empresa, lo cual contribuirá a mejorar la producción.

5. Debido a que no cuenta con procesos claros de producción, se recomienda aplicar la Cadena de Valor con sus respectivos procedimientos, que son las actividades que se realiza en una empresa, y que además es una ventaja competitiva que se logra cuando se desarrolla e integra las actividades de forma menos costosa y mejor diferenciada que sus rivales, en el intento de alcanzar niveles superiores en el desempeño y productos de calidad, para una adecuada productividad; evitando procesos repetitivos, cuellos de botella, tiempos muertos, etc.

6. Poner en práctica la propuesta que se presenta, la cual contribuirá al mejor manejo empresarial, fundamentalmente, destacando la fase de Ejecución, que es el corazón del negocio, el cual ha sido tratado bajo el enfoque de procesos que recomienda la Norma ISO 9001: 2008.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA

Tema: Proceso Administrativo para mejorar el nivel de productividad de Carrocerías Péres de la Ciudad de Latacunga.

6.1. DATOS INFORMATIVOS

Institución Ejecutora: Carrocerías Péres

Teléfono: 032805959

Beneficiarios: Clientes Internos y Externos.

Ubicación: Cotopaxi, Latacunga, El Niágara la “Y”.

Tiempo estimado para la ejecución: 12 meses

Inicio: 1 de Octubre del 2011 **Fin:** 1 Octubre de del 2012

Equipo técnico responsable: Victor Chiluisa

6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

No se han identificado antecedentes sobre el tema propuesto, en Carrocerías Péres de la Ciudad de Latacunga; por tanto, este sería un tema pionero respecto al manejo del Proceso Administrativo, que sirva de apoyo para realizar una gestión empresarial técnica y efectiva.

Todas las empresas, sin importar su tamaño, tipo o sector, deben seguir un lineamiento que permita su orientación. En esa virtud, se propone para Carrocerías Péres, la implementación del Proceso Administrativo que constituya un elemento motriz que dirija, ejecute y controle las políticas de trabajo a través de la optimización y simplificación de los procesos.

Para lograr una máxima valorización de los logros más relevantes de la ciencia y la tecnología se requiere algo más que una Mejora Continua en la empresa, en la medida que la empresa realice una actividad mejor que sus competidores, alcanzando una ventaja competitiva. Para ello, se propone un estudio de procesos basado fundamentalmente, en los que corresponden a la cadena de valor, tomando como base la fase del Proceso Administrativo **Ejecución**.

6.3. JUSTIFICACIÓN

Las tendencias actuales del mercado exigen que las organizaciones sean cada vez más efectivas, es por eso que, utilizar adecuadamente el Proceso Administrativo, es un medio para mantenerse en el mercado carrocerero, que de otra parte, es altamente competitivo y exige el manejo de herramientas administrativas.

Es por todos conocidos que, el Proceso Administrativo implica manejar acertadamente las etapas: Planeación, Organización, Ejecución y Control, todas ellas importantes, por la interrelación existente en cada una de ellas.

La fase del Proceso Administrativo identificada con la producción es la Ejecución, y tiene una gran importancia, pues a través de ella se logra el producto final que es una carrocería. Por lo tanto, es necesario que la empresa, mejore sus procesos de administración y operación para obtener un mejor desempeño en el mercado local y nacional. La propuesta, sin descuidar el proceso administrativo, hace énfasis en los procesos para la ejecución; es decir, aquéllos que se conocen como procesos de cadena de valor.

Todos estos antecedentes determinaron que lo más urgente e importante, es solucionar la baja productividad existente en la empresa. En base a estas referencias se plantea la propuesta de establecer en la empresa los procesos y procedimientos que enmarcan la cadena de valor para la fabricación de Carrocerías de buses.

Con la ejecución de esta propuesta, se proyecta alcanzar un incremento del nivel de productividad de la empresa, trabajando bajo un modelo de procesos.

6.4. OBJETIVOS

6.4.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar el Proceso Administrativo para mejorar el nivel de productividad de Carrocerías Péres de la Ciudad de Latacunga.

6.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los procesos de cadena de valor y cada uno de los procedimientos para cada proceso.
- Analizar los procesos actuales e investigar procesos empleados por empresas carroceras líderes en el mercado.
- Proponer un modelo de mejoramiento del Proceso Administrativo para mejorar la productividad de Carrocerías Péres.

6.5. ANÁLISIS DE LA FACTIBILIDAD

En el desarrollo del presente trabajo, se efectuó un análisis, determinando las oportunidades que se presenta para la organización y mejorar su dinamismo interno y externo, así también en aspectos de mejoramiento de la productividad y competitividad.

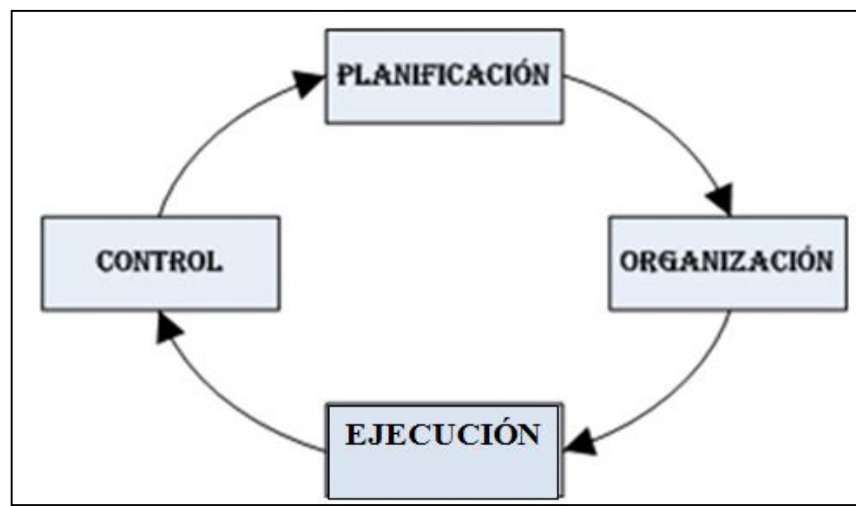
El logro de esta investigación se concretó gracias a la apertura de todos los que integran Carrocerías Péres, quienes proporcionaron la información necesaria para el desarrollo de este trabajo y tienen la certeza de que la propuesta, contribuirá al mejoramiento de la empresa.

Para alcanzar el propósito de implementar un Proceso Administrativo y mejorar el nivel de productividad, los procesos que se realizan en la organización tienen que ser manejados de una forma ordenada, de manera que el gerente esté informado del trabajo que se desarrolla en la empresa para que así se pueda tomar decisiones.

Este proyecto es viable, pues, cuenta con el apoyo incondicional de todo el personal de Carrocerías Péres, que está dispuesto a enfrentar un nuevo desafío empresarial para conseguir los objetivos deseados y nuevas oportunidades en el mercado carrocerero.

6.6. METODOLOGÍA

PROCESO ADMINISTRATIVO CARROCERÍAS PÉRES



Fuente: Palom Izquierdo & Tort Raventos (1991)

Elaborado por: Víctor Chiluisa

Fecha: 15/08/11

El mundo globalizado obliga a la empresa a mejorar, es así que la implementación del Proceso Administrativo en Carrocerías Péres será parte del éxito empresarial, que permitirá mejorar su productividad.

Las fases del Proceso Administrativo (Planificación, Organización, Ejecución y Control) aplicadas para la construcción de una Carrocería, desde que el cliente entra a la empresa hasta la entrega del producto final (Carrocería Terminada), tiene un orden secuencial, que permitirá a Carrocerías Péres, ser más organizada y productiva.

Planificación: Cliente.

Preparación.- (planificar bien nuestra presentación hacia los clientes)

Argumentación.- (características, beneficios y atributos de la Carrocería)

Presupuestos

Preacuerdo / Acuerdo

Organización: Distribución de actividades

Servicio

Ejecución: Parte Operativa (Construcción de Carrocería)

La fase Ejecución será desarrollada minuciosamente más adelante.

Control: Control de Construcción

Revisión Final de la Carrocería

Producto final (Carrocería Terminada)

Entrega de Carrocería

PLANIFICACIÓN

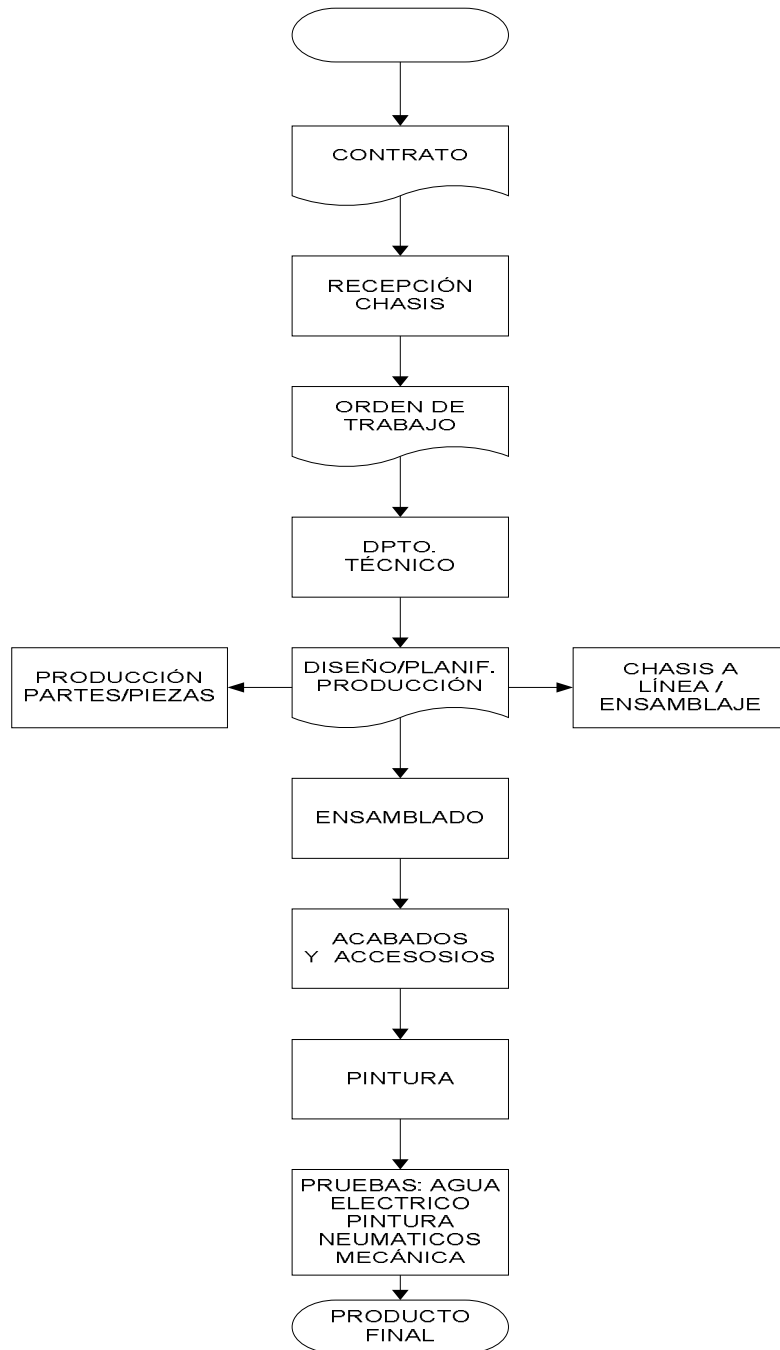
Carrocerías Péres no prosperará a menos que su gestión mire hacia el futuro, lo que hoy es lucrativo puede no serlo mañana. Por eso, Carrocerías Péres tiene que planificar sus actividades.

En la fase de Carrocerías Péres que es planear, las actividades para la construcción de carrocerías, significará pensar, desarrollar y descubrir qué hacer en el futuro para los clientes, comenzar y mejorar su capacidad de producción, ya que errores cometidos pueden resultar catastróficos, es así que la planificación en Carrocerías Péres es necesaria y permitirá:

- Propiciar el desarrollo de la empresa al establecer métodos de utilización racional de los recursos.
- Preparar a la empresa para hacer frente a las contingencias que se presenten, con las mayores garantías de éxito.
- Mantener una mentalidad futurista teniendo más visión del porvenir y un afán de lograr y mejorar las cosas.
- Condicionar a la empresa al ambiente carrocerero.
- Reducir al mínimo los riesgos y aprovecha al máximo las oportunidades.
- Promover la eficiencia al eliminar la improvisación.
- Permitir al ejecutivo evaluar alternativas antes de tomar una decisión
- Establecer un *esquema o modelo de trabajo* (plan), que suministre la base a través de la cual operará la empresa.

Flujograma (modelo de trabajo) establecido para la empresa.

CARROCERÍAS PÉRES



Fuente: Carrocerías Péres
Elaborado por: Victor Chiluisa
Fecha: 17/08/11

ORGANIZACIÓN

El paso siguiente para cumplir con el Proceso Administrativo, será distribuir o señalar las necesarias actividades de trabajo entre los miembros del grupo e indicar la participación de cada miembro del grupo. Esta distribución del trabajo está guiado por:

- Subdividir el trabajo en unidades operativas.
- Agrupar las obligaciones operativas en puestos.
- Reunir los puestos operativos en unidades manejables y relacionadas.
- Seleccionar y colocar a los individuos en el puesto adecuado.
- Utilizar y acordar la autoridad adecuada para cada miembro.
- Proporcionar facilidades personales y otros recursos.
- Ajustar la organización a la luz de los resultados del control.

La organización del recurso humano para la construcción de la carrocería, así como la asignación de tiempos de construcción, será lograda mediante la utilización de un cronograma de construcción, que permitirá tener una fase operativa organizada.

EJECUCIÓN

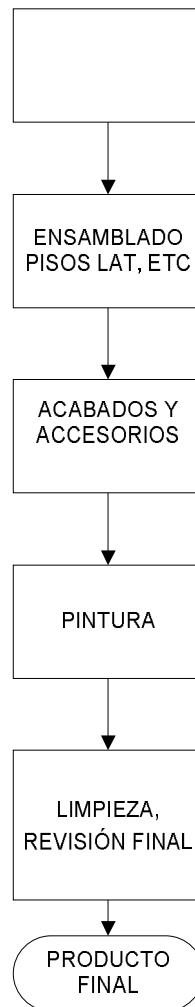
Es la tercera fase del Proceso Administrativo y para Carrocerías Péres, significa la parte operativa que concreta todo aquello que se ha planeado y organizado, es aquí donde se enfatiza, porque es el Core Bussines de la empresa y del cual depende para mantenerse en el mercado.

Se identificaron los procesos para la construcción de una Carrocería, que establecen de manera lógica, secuencial y sistemática las actividades que componen cada proceso, de esta manera detallando las actividades de Carrocerías Péres para la construcción de una carrocería.

La identificación de los procesos de construcción, permitirán mejorar las operaciones y mejorar la productividad de Carrocerías Péres, para dar fiel cumplimiento al desarrollo eficiente de la empresa.

Se ha planteado los siguientes Procesos de Construcción para Carrocerías Péres, el cual permitirá un mayor entendimiento de la construcción de una carrocería.

FLUJOGRAMA DE CONSTRUCCIÓN DE CARROCERÍA CARROCERÍAS PÉRES (PROCESOS)



Fuente: Carrocerías Péres
Elaborado por: Víctor Chiluisa
Fecha: 17/08/11

Es importante señalar que, este levantamiento ayudará a Carrocerías Péres a documentar su trabajo, a visualizar sus etapas, sobre las cuales, se elaboraron los procedimientos.

PROCEDIMIENTOS

Se ha elaborado los procedimientos para la construcción de una Carrocería, los cuales están enfocados en términos de referencia de un Bus Urbano Tipo II, y contiene la descripción de las actividades que deben seguirse progresivamente.

CARROCERÍAS PÉRES PROCEDIMIENTOS Y TERMINOS DE REFERENCIA BUS URBANO TIPO II CAPACIDAD 90 PASAJEROS CONVENCIONAL

1. INTRODUCCION

Los procedimientos para la construcción de carrocerías, están basados en La EMSAT (Empresa Metropolitana de Administración y Servicios del Transporte), que da la normalización de los vehículos de transporte público, los requerimientos propios de gerenciamiento operacional y la reglamentación de la Norma INEN 2 205:99.

2. OBJETIVO

El objetivo es construir el “*bus tipo II*” con capacidad de 90 pasajeros con sus procedimientos y características de distribución y acabados tanto internos como externos que permitan un adecuado nivel de servicio y seguridad para el usuario.

3. IMPORTANCIA DE LA UNIFORMIZACION

La uniformización de los vehículos de servicio colectivo es importante, porque trae beneficios para el usuario, determinando las características mínimas de confort y seguridad definidas como nivel de servicio según parámetros internacionales; por otro lado, la uniformización trata de incrementar la capacidad de transportar más personas utilizando un menor número de vehículos lo que deriva en beneficios en el ámbito de ciudad, al disminuir los índices de contaminación atmosférica y congestiónamiento de tránsito; finalmente, hay beneficios potenciales para los operadores, al tener la posibilidad de disminuir los costos de operación.

4. ASPECTOS DEL BUS TIPO

Los procedimientos y uniformización se enfocan en cinco aspectos fundamentales de los buses, así:

- El chasis
- La carrocería (Ensamblado)
- Acabados
- Pintura
- Elementos de seguridad y control operacional

En cada uno de estos aspectos se establecen elementos obligatorios, procedimientos y características de **mayor importancia** y parámetros máximos y mínimos definidos por su función, ubicación y antropometría.

5. EL CHASIS

El diseño del bastidor del chasis se construirá tomando en cuenta la carga que va a soportar, el tamaño final del vehículo y las condiciones de uso.



Responsable: Jefe de área

Tiempo: (De acuerdo al Cronograma de construcción)

Chasis:

Revisión de chasis
Retiro de tablero, baterías y computadora
Protección del volante y cañerías
Aumento delantero y posterior de chasis
Asegurar de U sobre el chasis y durmientes
Montaje de guías para laterales
Colocación de templadores en los durmientes
Ensamblaje de bastidor y montaje sobre chasis
Sujetar soportes entre chasis y bastidor

Salida de escape: Será construido a lado izquierdo posterior atrás (último tramo ubicado en el guardachoque o bajo el guardachoque), evitando incrementar la contrapresión de las válvulas de escape. La salida deberá tener una inclinación de 30 grados bajo la horizontal.

Posición del motor: Delantero, Posterior o entre ejes.

Distancia mínima entre ejes: 5000 mm.

Distancia máxima entre ejes: 6300 mm

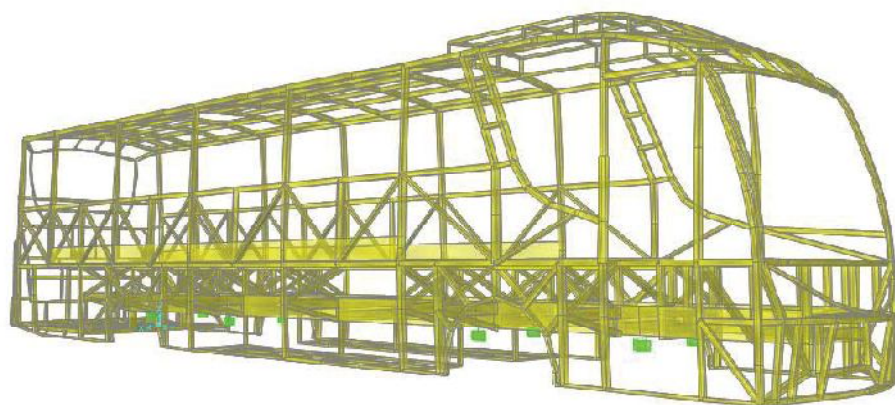
Voladizo delantero: 1850 mm.

Voladizo trasero: 66 % de la distancia entre ejes.

Angulo de acometida frontal: 8° - 12°

Angulo de salida posterior: 8° - 12°

6. LA CARROCERÍA (EMSAMPLADO)



Responsable: Jefe de taller

Tiempo: (De acuerdo al Cronograma de construcción)

Correspondiente al tipo de estructura de esqueleto y comprende el uso de cerchas completas cuyo perfil es del tipo omega 35X50X20X3, serán situadas a lo largo del bus que se unen mediante soldadura a otros miembros estructurales como: largueros, zócalos y travesaños en el techo

Seguidamente de realizarán las siguientes actividades:

Montaje	Laterales y Techo
Montaje	Laterales Jigs Izq. Y Der.
Montaje	Armar Techo en Jigs
Montaje	Preparar Pilares y Durmientes
Montaje	Plataforma
Montaje	Montaje Laterales y Techo
Montaje	Tejido de Plataforma
Montaje	Piso Delantero
Cajuelas	Rematado de Estructura
Cajuelas	Estructura Cajuelas
Cajuelas	Forrado Cajuelas
Laterales	Refuerzos Laterales
Laterales	Forrado Laterales Bobina al Zn
Laterales	Forrado Laterales Bajos
Acoplado	Soporte Parabriz (Escalera)
Acoplado	Jigs Frente
Acoplado	Forrado del Frente Superior
Acoplado	Forrado del Frente Inferior
Acoplado	Acople Parabrisas
Acoplado	Forrado Posterior
Acoplado	Forrado Techo
Acoplado	Viceles Y Parantes
Montaje	Preparara Laterales Y Techo
Montaje	Plataforma
Montaje	Montaje Laterales Y Techo
Montaje	Tejido de Plataforma
Montaje	Piso Delantero
Montaje	Tapas y Curvas de ventanas
Cajuelas	Rematado de Estructura
Cajuelas	Estructura Cajuelas

Cajuelas	Forrado Cajuelas
Laterales	Refuerzos Laterales
Laterales	Forrado Laterales Bobina al Zn
Laterales	Forrado Laterales Bajos
Acoplado	Soporte Parabriz (Escalera)
Acoplado	Jigs Frente
Acoplado	Forrado del Frente Superior
Acoplado	Forrado del Frente Inferior
Acoplado	Acople Parabrisas
Acoplado	Forrado Posterior
Acoplado	Forrado Techo
Acoplado	Viceles y Parantes
Montaje	Puerta del chofer
Montaje	Puertas de Cajuelas
Montaje	Puerta lateral y mecanismo
Adaptación	Guardachoques posterior
Adaptación	Depurador
Adaptación	Ventoleras techo
Armado	Bases (tablero y consola)
Colocación	Tablero
Colocación	Parrilla en el techo
Colocación	Consola

Material de la estructura: Elementos principales tales como pórticos, elementos del piso, marcos de ventana y anclajes: Perfiles de acero laminados en caliente o perfiles galvanizados laminados en caliente con una resistencia de fluencia mínima de 2800 Kg/mm² y un espesor mínimo de 2 mm.

Elementos secundarios tales como: Refuerzos de laterales, refuerzos de techo, refuerzos del piso: Perfiles de acero laminado en caliente o perfiles galvanizados laminados en caliente con una resistencia de fluencia mínima de 2400 Kg/mm² y un espesor mínimo de 2 mm.

El dimensionamiento de los perfiles de acero y espesores a ser utilizados en la estructura metálica del bus, deberá ser comprobado mediante un cálculo estructural integral de toda la estructura. En caso de que la estructura sea construida en aluminio los espesores del material utilizado y los perfiles tendrán que ser comprobados mediante un cálculo estructural integral de toda la estructura.

Parachoques: Metálico dúctil o poliéster reforzado con fibra de vidrio y estructura metálica.

7. ACABADOS (y distribución)

Responsable: Jefe de área

Tiempo: (Cronograma de construcción)

Acabados según el diseño acordado.

Actividades a realizar:

Frente	Concha + Parantes
Frente	Mascarilla
Frente	Bases de Faros
Posterior	Posterior
Posterior	Guardachoque Posterior
Consola – Tablero	Tablero + Tapas
Consola – Tablero	Consola Euro + Tapas
Forros – Tapas	Forro Techo
Forros – Tapas	Planchas Faldón
Forros – Tapas	Tapa Interior Asiento
Piezas Exteriores	Guardafangos
Piezas Exteriores	Manillas Grandes
Piezas Exteriores	Vumeran
Piezas Interiores	Luz Grada
Piezas Interiores	Base Espejo
Piezas Interiores	Base Canastillas

Piezas Interiores	Tapa Cinturón de Seguridad
Piezas Interiores	Tapa del Booster
Piezas Interiores	Tapa Cable
Piezas Interiores	Base Parante
Colocación	Equipos de audio
Colocación	Guías direccionales y stop
Colocación	Pasamanos interiores
Colocación	Plumas limpiabrizas
Colocación	Ventoleras y luces de salón
Colocación	Ventanas
Colocación	Moqueta piso
Colocación	Asientos
Colocación	Tapa maquina
Colocación	Parabrisas Delantero y Posterior
Sellado	Vidrios

Ventanas

Tramo bajo de carrocería

Ventanas: Perfiles de aluminio con cierres herméticos de caucho y vidrio automotriz de seguridad con espesor mínimo de 4 mm, que cumplan con la norma INEN 1 669.

Ingreso y salidas de pasajeros, visualización lateral del conductor y de los usuarios.

Contenido: Puerta de ingreso, puerta de salida y ventanas para los usuarios con borde superior bota aguas de canal con sección transversal de 1 cm².

Puerta de ingreso:

Altura mínima: 2000 mm.

Ancho libre puerta:

Buses con motor posterior: entre 1100 mm y 1300 mm

Buses con motor central: entre 1100 mm y 1300 mm

Buses con motor delantero: entre 1000 mm y 1100 mm

Buses con motor delantero retrasado (motor ubicado sobre el eje delantero): entre 900 mm y 1000 mm.

Tipo de puerta: De 2 hojas abatibles
De 2 hojas abatibles con visagra intermedia (cada hoja abatible se plega para ocupar menor espacio).

Abatimiento: Hacia el interior.

Material: Acero o aluminio combinado con vidrio en por lo menos un 80% de su superficie. El vidrio deberá cumplir con la norma NTE INEN 1 669.

Puertas de salida:

Altura mínima: 2000 mm.

Ancho libre puerta: Buses con motor posterior: entre 1100 mm y 1300 mm
Buses con motor central: entre 1100 mm y 1300 mm
Buses con motor delantero o motor delantero retrasado: entre 1100 mm y 1300 mm

Tipo de puerta: De 2 hojas abatibles
De 2 hojas abatibles con visagra intermedia (cada hoja abatible se plega para ocupar menor espacio)

Abatimiento: Interior.

Material: Acero o aluminio combinado con vidrio en por lo menos un 80% de su superficie. El vidrio deberá cumplir con la norma NTE INEN 1 669.

Controles: Los controles para las puertas delanteras y traseras serán neumáticos, accionados desde el lugar del conductor y para emergencia con dispositivos manuales externo e interno.

Protecciones: Los bordes libres de todas las puertas dispondrán de bandas elásticas de caucho de 65 mm de ancho para cada hoja abatible, para un cierre hermético y sin causar rozamiento entre hojas abatibles, estas bandas deben dejar retirar un objeto cilíndrico de 95 mm de diámetro aplicando una fuerza equivalente a 18 Kg-f (brazo o pierna atrapados).

Usuarios: Ventanas moduladas con largo mínimo de 1200 mm y altura mínima de 1000 mm, las ventanas deben abrirse en su parte superior, de forma corrediza en por lo menos en un 30% de su área, pudiendo también abrirse en su parte inferior en la misma proporción. La parte móvil de cada ventana tendrá una manilla o tirador deslizándose sobre ranuras de deslizamiento con materiales de alta durabilidad y cierre hermético.

Entrada y Salida de pasajeros:

Contiene:

- a.- Puerta de entrada
- b.- Peldaños
- c.- Sujeción de ingreso

Conductor:

Contiene:

- a.- Panel de conducción
- b.- Asiento de conductor
- c.- Protección del conductor

Panel de conducción.

Ubicación: Parte frontal del interior del vehículo donde el tablero de instrumentos a una distancia de aproximadamente 700 mm, donde los instrumentos o indicadores de alerta deben estar dentro de un ángulo horizontal de visión de 30°.

Contenido: Instrumentos de dirección y mando; velocímetro, odómetro, manómetro doble de presión de los frenos, indicadores de combustible, lubricantes, termómetro para indicar la temperatura del agua del sistema de refrigeración, tacómetro, tacógrafo, mandos hidroneumáticos para puertas y luces de alarma de insuficiencias de cada sistema.

Iluminación: Debe ser sobre el corredor central o en los laterales del vehículo en dos líneas paralelas de iluminación fluorescente con difusores en un mínimo de cinco (5) pares en el corredor central, un (1) par sobre el área de entrada y un (1) par sobre el sector de salida; además de iluminación en los sectores de peldaños tanto de entrada como de salida en las partes laterales inferiores de las puertas y próximas a los peldaños, en un mínimo dos (2) luminarias pequeñas para cada puerta. El nivel de iluminación mínimo será de 80 luxes a 1000 mm de distancia.

8. PINTURA

Responsable: Pintor

Tiempo: (De acuerdo al Cronograma de Construcción)

Preparado Pintura	Masillado y lijado de la carrocería
Preparado Pintura	Fondeado de la carrocería
Preparado Pintura	Preparado y fondeado de entradas
Pintura	Sellado del techo
Pintura	Lijado de fondo y emporado
Pintura	Pintura base
Pintura	Trazado de Franjas
Complemento Pintura	Completar franjas y fallas de Pintura
Complemento Pintura	Letras y adhesivos
Preparación y Pintura Accesorios	Pintado butacas
Preparación y Pintura Accesorios	Cabina
Preparación y Pintura Accesorios	Tablero
Preparación y Pintura Accesorios	Puertas Chofer, pasajeros
Preparación y Pintura Accesorios	Compuerta posterior
Preparación y Pintura Accesorios	Consolas y tapas
Preparación y Pintura Accesorios	Guardachoque
Preparación y Pintura Accesorios	Mascarilla
Preparación y Pintura Accesorios	Guardafangos
Preparación y Pintura Accesorios	Tapa máquina
Preparación y Pintura Accesorios	Parrilla
Preparación y Pintura Accesorios	Accesorios de carrocería
Preparación y Pintura Accesorios	Sellado de carrocería
Preparación y Pintura Accesorios	Limpieza, sellado y pintado de cajuelas
Preparación y Pintura Accesorios	Sellado de las ventanas
Preparación y Pintura Accesorios	Calafateado de partes bajas del chasis

9. ELEMENTOS DE SEGURIDAD Y CONTROL OPERACIONAL

Responsable: Jefe de área

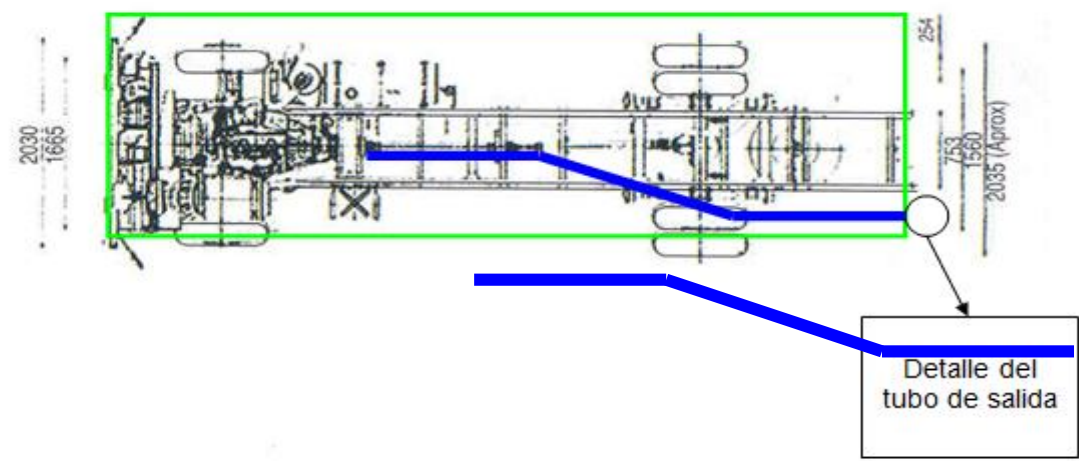
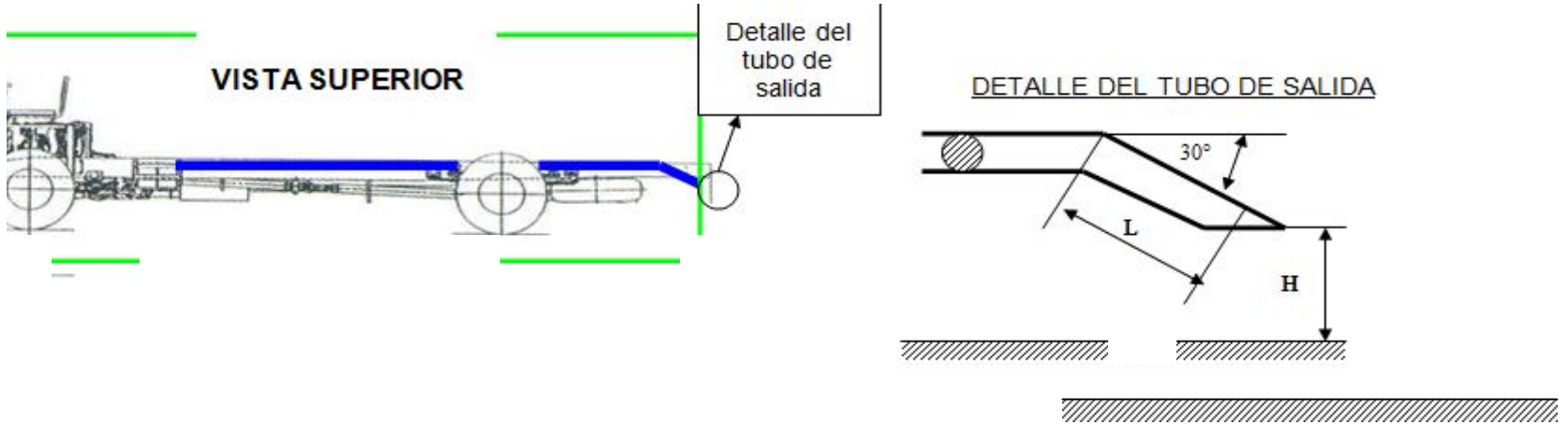
Tiempo: (De acuerdo al Cronograma de construcción)

Bloqueador de puertas: Sistema bloqueador de la aceleración mientras no se cierren las puertas del vehículo, este sistema no permite la partida o movimiento del vehículo en tanto cualquiera de las puertas se encuentren abiertas, este sistema tiene como objetivo evitar accidentes en ascenso o descenso de pasajeros y obliga al conductor a detener la marcha en su totalidad antes de abrir las puertas.

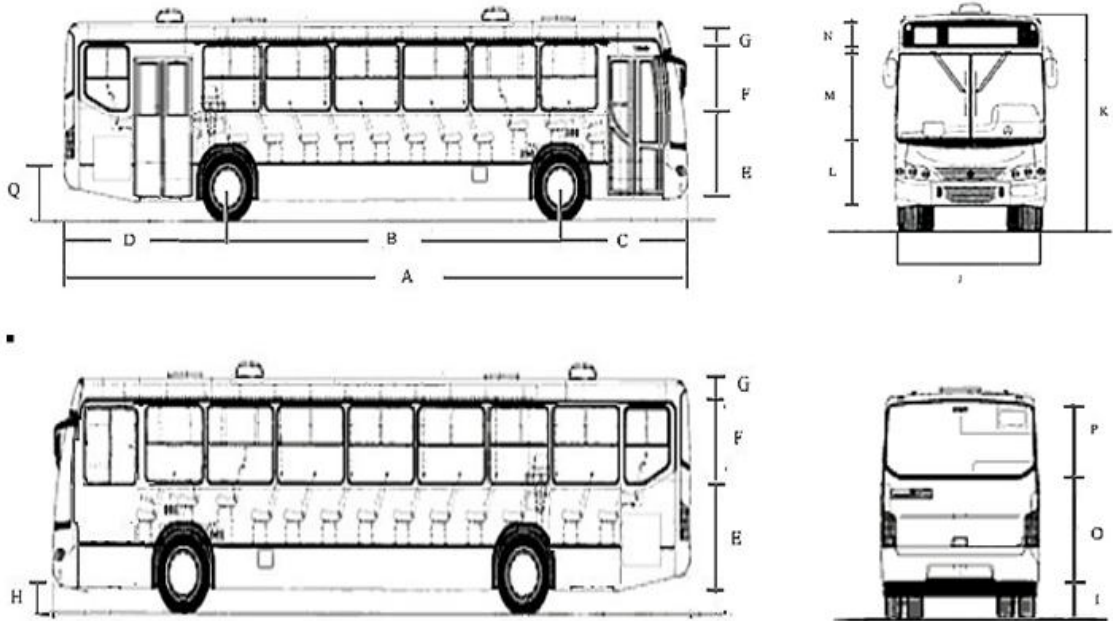
Seguridad en puertas: Sistema de cierre y apertura de puertas desde el exterior y desde el interior actuado por el mismo sistema neumático de apertura de puertas, este sistema será instalado por lo menos en la puerta delantera del vehículo actuado por botón o palanca protegidos u ocultos, este sistema también puede ser activado en casos de escape de emergencia.

Revisión Total: Limpieza interior, Limpieza exterior, Revisión de motor y aceite, Revisión de frenos, Revisión del sistema de aire, Revisión del sistema eléctrico total, Revisión de instalación completa de accesorios, Prueba de agua, Control de calidad final.

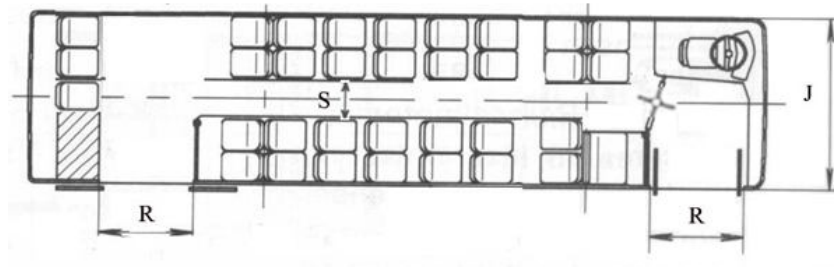
DISEÑO DE LA SALIDA DE ESCAPE



DIMENCIONES



- A. Distancia total (Entre 9850 mm y 11000 mm)
- B. Distancia entre ejes (Entre 5000 mm y 5500mm)
- C. Voladizo delantero (1850 mm mínimo)
- D. Voladizo trasero (Entre 3000 y 3300 mm)
- E. Distancia entre el borde inferior de la carrocería y las ventanas (Entre 1400 y 1440 mm)
- F. Altura de las ventanas (900 mm)
- G. Distancia entre el borde superior de la ventana y el techo (300 mm)
- H. Altura guardachoque delantero (500 mm máximo)
- I. Altura guardachoque posterior (600 mm máximo)
- J. Ancho vehículo (Entre 2500 mm y 2600 mm)
- K. Altura total del vehículo sin tomas de ventilación (3000 mm máximo +/- 50 mm por presión de neumáticos)
- L. Altura desde el piso al borde inferior del parabrisas delantero (1600 mm máximo)
- M. Altura del parabrisas delantero (1200 mm mínimo)
- N. Altura de la cartelera de itinerario (200 mm mínimo)
- O. Altura desde el piso al borde inferior del parabrisas posterior (1800 mm máximo)
- P. Altura del parabrisas posterior (1000 mm mínimo)
- Q. Altura entre la calzada y el piso del vehículo (Entre 950 mm y 1010 mm)



- R. Ancho mínimo de la puertas (1000 mm mínimo)
- S. Ancho mínimo del corredor (700 mm)

CONTROL

El éxito de Carrocerías Péres depende no solo de cómo realiza cada departamento sus tareas, sino también de cómo se controlan las actividades entre los distintos departamentos, es decir ésta es la fase de monitoreo, comparación y corrección del desempeño laboral. Se han de establecer Registros de control que apoyan los procedimientos de la construcción de la estructura de una Carrocería, para verificar cada actividad realizada para la construcción de la carrocería y que como último paso será la entrega de la carrocería.

Las hojas de registro (Procedimiento y control de construcción de la carrocería) diseñadas, ayudarán al cumplimiento de objetivos y tendrán el formato de acuerdo con la cantidad de información a recoger, dejando un espacio para datos, que permita conocer: las fechas de inicio y fin, observaciones, y la persona responsable que recogerá la información, etc.

El tiempo a ejecutarse cada actividad, estará dado en el cronograma de construcción planteado anteriormente en la fase de planificación de Carrocerías Péres, que será la guía para el uso de las hojas de registros.

Se ha elaborado 12 hojas de registro y serán supervisadas por Gerencia.

- Hoja No. 1
Procedimiento y control de la construcción de la estructura
MONTAJE DE MODULOS

- Hoja No. 2
Procedimiento y control de la construcción de la estructura
PISO

- Hoja No. 3
Procedimiento y control de la construcción de la estructura
TECHO

- Hoja No. 4
Procedimiento y control de la construcción de la estructura
LATERAL DERECHO

- Hoja No. 5
Procedimiento y control de la construcción de la estructura
LATERAL IZQUIERDO

- Hoja No. 6
Procedimiento y control de la construcción de la estructura
FRONTAL

- Hoja No. 7
Procedimiento y control de la construcción de la estructura
POSTERIOR

- Hoja No. 8
Procedimiento y control de forraje
FORRAJE EXTERNO

- Hoja No. 9
Procedimiento y control de forraje
FORRAJE INTERNO
- Hoja No. 10
Instalaciones de funcionamiento
CONEXIÓN ELECTRICA
- Hoja No 11
Control de instalación de accesorios
ACCESORIOS
- Hoja No. 12
Formulario de inspección final
VERIFICACIÓN DE PARAMETROS

Hoja No. 1

CARROCERÍAS PÉRES

PROCEDIMIENTO Y CONTROL DE CONSTRUCCION DE LA ESTRUCTURA

DATOS GENERALES

Orden de trabajo o pedido:

Marca del chasis:

Numero del chasis:

Tipo de unidad:

MONTAJE DE MODULOS:

Responsable:

Modulo	Ref. planos	Verificación del Proceso				Observaciones
		Distancias	Tipo de unión	Aprobación	Fecha	
Anclaje piso chasis			Soldadura			
			Empernado			
			Otro			
Acoplamiento lateral derecho			Soldadura			
			Empernado			
			Otro			
Acoplamiento lateral izquierdo			Soldadura			
			Empernado			
			Otro			
Acoplamiento techo			Soldadura			
			Empernado			
			Otro			
Acoplamiento frontal			Soldadura			
			Empernado			
			Otro			
Acoplamiento posterior			Soldadura			
			Empernado			
			Otro			

Observaciones del montaje:

Fecha

Observaciones generales:

Fecha

SUPERVISOR

PROCEDIMIENTO Y CONTROL DE CONSTRUCCION DE LA ESTRUCTURA

<u>DATOS GENERALES</u>							
Orden de trabajo o pedido:							
Marca del chasis:							
Numero del chasis:							
Tipo de unidad:							
PISO:				Responsable:			
PREPARACION:							
Elementos	Código del perfil	No. de pieza o código	Ref. planos	Cant.	Verificación del Proceso		
					Medición	Corte	Anticorrosivo
Principales o durmientes							
Secundarios o de sujeción							
De anclaje							
Observaciones de preparación:							
Fecha							
MONTAJE:				Responsable:			
No. de pieza o código	Ref. planos	Verificación del Proceso				Observaciones	
		Distancias	Tipo de unión	Soldadura	Aprobación		
Observaciones del montaje:							
Fecha							
Observaciones generales:							
.....							
.....							
.....							
..... SUPERVISOR							
Fecha							

CARROCERÍAS PÉRES

PROCEDIMIENTO Y CONTROL DE CONSTRUCCION DE LA ESTRUCTURA

<u>DATOS GENERALES</u>							
Orden de trabajo o pedido:							
Marca del chasis:							
Numero del chasis:							
Tipo de unidad:							
TECHO:				Responsable:			
PREPARACION:							
Elementos	Código del perfil	No. de pieza o código	Ref. planos	Cant.	Verificación del Proceso		
					Medicion	Corte	Anticorrosivo
Transversales							
Longitudinales							
Complementarios							
Observaciones de preparación:							
Fecha							
MONTAJE:				Responsable:			
No. de pieza o código	Ref. planos	Verificación del Proceso				Observaciones	
		Distancias	Tipo de unión	Soldadura	Aprobación		
Observaciones del montaje:							
Fecha							
Observaciones generales:							
.....							
.....							
.....							
.....							
Fecha							
..... SUPERVISOR						

CARROCERÍAS PÉRES

PROCEDIMIENTO Y CONTROL DE CONSTRUCCION DE LA ESTRUCTURA

<u>DATOS GENERALES</u>							
Orden de trabajo o pedido:							
Marca del chasis:							
Numero del chasis:							
Tipo de unidad:							
LATERAL DERECHO:				Responsable:			
PREPARACION:							
Elementos	Código del perfil	No. de pieza o código	Ref. planos	Cant.	Verificación del Proceso		
					Medición	Corte	Preparación
Verticales							
Horizontales							
Complementarios							
Observaciones de preparación:							
Fecha							
MONTAJE:							
No. de pieza o código	Ref. planos	Verificación del Proceso				Observaciones	
		Distancias	Tipo de unión	Soldadura	Aprobación		
Observaciones del montaje:							
Fecha							
Observaciones generales:							
.....							
.....							
.....							
Fecha							
SUPERVISOR							

PROCEDIMIENTO Y CONTROL DE CONSTRUCCION DE LA ESTRUCTURA

<u>DATOS GENERALES</u>							
Orden de trabajo o pedido:							
Marca del chasis:							
Numero del chasis:							
Tipo de unidad:							
LATERAL IZQUIERDO:				Responsable:			
PREPARACION:							
Elementos	Código del perfil	No. de pieza o código	Ref. planos	Cant.	Verificación del Proceso		
					Medición	Corte	Preparación
Verticales							
Horizontales							
Complementarios							
Observaciones de preparación:							
Fecha							
MONTAJE:							
No. de pieza o código	Ref. planos	Verificación del Proceso				Observaciones	
		Distancias	Tipo de unión	Soldadura	Aprobación		
Observaciones del montaje:							
Fecha							
Observaciones generales:							
.....							
.....							
.....							
Fecha							
SUPERVISOR							

PROCEDIMIENTO Y CONTROL DE CONSTRUCCION DE LA ESTRUCTURA

<u>DATOS GENERALES</u>							
Orden de trabajo o pedido:							
Marca del chasis:							
Numero del chasis:							
Tipo de unidad:							
FRONTAL:				Responsable:			
PREPARACION:							
Elementos	Código del perfil	No. de pieza o código	Ref. planos	Cant.	Verificación del Proceso		
					Medición	Corte	Preparación
Verticales							
Horizontales							
Complementarios							
Observaciones de preparación:							
Fecha							
MONTAJE:							
No. de pieza o código	Ref. planos	Verificación del Proceso				Observaciones	
		Distancias	Tipo de unión	Soldadura	Aprobación		
Observaciones del montaje:							
Fecha							
Observaciones generales:							
.....							
.....							
.....							
Fecha							
SUPERVISOR							

PROCEDIMIENTO Y CONTROL DE CONSTRUCCION DE LA ESTRUCTURA

DATOS GENERALES

Orden de trabajo o pedido:
 Marca del chasis:
 Numero del chasis:
 Tipo de unidad:

POSTERIOR: **Responsable:**

PREPARACION:

Elementos	Código del perfil	No. de pieza o código	Ref. planos	Cant.	Verificación del Proceso		
					Medición	Corte	Preparación
Verticales							
Horizontales							
Complementarios							

Observaciones de preparación:

Fecha

MONTAJE:

No. de pieza o código	Ref. planos	Verificación del Proceso				Observaciones
		Distancias	Tipo de unión	Soldadura	Aprobación	

Observaciones del montaje:

Fecha

Observaciones generales:

.....
 SUPERVISOR

Fecha

CARROCERÍAS PÉRES
PROCEDIMIENTO Y CONTROL DE FORRAJE

DATOS GENERALES

Orden de trabajo o pedido:

Marca del chasis:

Numero del chasis:

Tipo de unidad:

FORRAJE EXTERNO: **Responsable:**

PREPARACION:

MODULO	Código del material	No. de pieza o código	Ref. planos	Cant.	Verificación del Proceso			Fecha	Observaciones
					Medición	Corte	Preparación		
Lateral derecho									
Lateral izquierdo									
Techo									
Acoplamiento de frontal									
Acoplamiento posterior									

Observaciones de la preparación:

Fecha

MONTAJE: **Responsable:**

MODULO	Código del material	No. de pieza o código	Ref. planos	Cant.	Verificación del Proceso		Fecha	Observaciones
					Instalación	Aprobación		
Lateral derecho					Soldadura			
					Emperando			
					Otro			
Lateral izquierdo					Soldadura			
					Emperando			
					Otro			
Techo					Soldadura			
					Emperando			
					Otro			
Acoplamiento de frontal					Soldadura			
					Emperando			
					Otro			
Acoplamiento posterior					Soldadura			
					Emperando			
					Otro			

Observaciones del montaje:

Fecha

Observaciones generales:

Fecha

SUPERVISOR

CARROCERÍAS PÉRES

PROCEDIMIENTO Y CONTROL DE FORRAJE

DATOS GENERALES

Orden de trabajo o pedido:

Marca del chasis

Numero del chas

Tipo de unidad:

FORRAJE INTERNO: **Responsable:**

PREPARACION:

MODULO	Código del material	No. de pieza o código	Ref. planos	Cant.	Verificación del Proceso			Fecha	Observaciones
					Medición	Corte	Preparación		
Piso									
Lateral derecho									
Lateral izquierdo									
Techo									
Fontal									
Posterior									

Observaciones de la preparación:

Fecha

PREPARACION: **Responsable:**

MODULO	Código del material	No. de pieza o código	Ref. planos	Cant.	Verificación del Proceso		Fecha	Observaciones
					Instalación	Aprobación		
Piso					Soldadura			
					Emperando			
					Otro			
Lateral derecho					Soldadura			
					Emperando			
					Otro			
Lateral izquierdo					Soldadura			
					Emperando			
					Otro			
Techo					Soldadura			
					Emperando			
					Otro			
Fontal					Soldadura			
					Emperando			
					Otro			
Posterior					Soldadura			
					Emperando			
					Otro			

Observaciones del montaje:

Fecha

Observaciones generales:

Fecha

SUPERVISOR

CARROCERÍAS PÉRES

INSTALACIONES DE FUNCIONAMIENTO

<u>DATOS GENERALES</u>						
Orden de trabajo o pedid						
Marca del chasis:						
Numero del chasis:						
Tipo de unidad:						
CONEXIÓN ELECTRICA:			Responsable:			
Elementos	Código del material	No. de pieza o código	Instalación	Aprobación	Fecha	Observaciones
Luces externas						
Luces internas						
Luces de información						
Luces de control						
Otros						
CONEXIONES VARIAS:			Responsable:			
Sistema	Código del material	No. de pieza o código	Instalación	Aprobación	Fecha	Observaciones
Accionamiento de puertas						
Bloqueo de puertas						
Itinerario						
Otros						
Observaciones generales:						
.....						
.....						
.....						
SUPERVISOR						

CARROCERÍAS PÉRES

CONTROL DE INSTALACION DE ACCESORIOS

DATOS GENERALES

Orden de trabajo o pedido:

Marca del chasis:

Numero del chasis:

Tipo de unidad:

ACCESORIOS:		Responsable:				
Elementos	Código del material	No. de pieza o código	Instalación	Aprobación	Fecha	Observaciones
Asideros del área de discapacitados						
Asideros verticales						
Asideros horizontales						
Asideros colgantes						
Asientos para pasajeros						
Asiento del conductor						
Asientos de preferencia						
Asiento y caja de recaudación						
Aviso de parada						
Depósitos de basura						
Escotillas de ventilación						
Expulsores de salidas de emergencia						
Itinerario						
Luces de salón						
Luces frontales						
Luces de pared						
Luces de freno						
Luces direccionales						
Luz de itinerario						
Parabrisas						
Panel de instrumentos de control						
Protección detrás del conductor						
Ventanas						
Varios						

ADHESIVOS DE INFORMACION:		Responsable:				
	Código del material	No. de pieza o código	Instalación	Aprobación	Fecha	Observaciones
Externos						
Rotulo de entrada	530 x 250 mm.					
Rotulo de salida	530 x 250 mm.					
Flechas de ingreso y salida	200x200x50 mm.					
Nombre de la operadora	Lateral junto al eje 2					
Numero del registro municipal	530 x 250 mm.					
Nombre de la carrocería	Lateral y posterior					
Internos						
De capacidad	200 x 200 mm.					
De asientos de preferencia	150 x 250 mm.					
De aviso de parada	100 x 100 mm.					
De extintor de incendios	100 x 100 mm.					
De restricciones	80 x 320 mm.					
De salidas de emergencia	100 x 100 mm.					
Otros						

Observaciones generales:

.....

.....

SUPERVISOR

6.7. ADMINISTRACIÓN

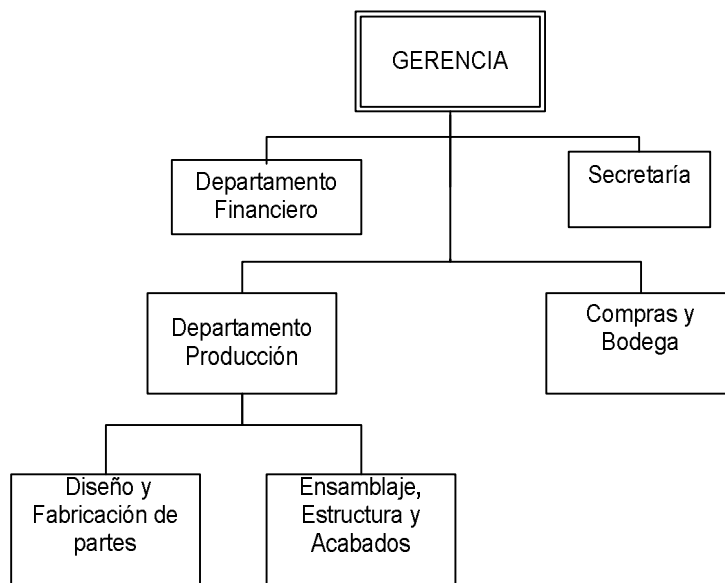
6.7.1. ORGANIGRAMA



La empresa Carrocerías Péres, contará con un organigrama estructural, funcional y posicional, estos organigramas deberán revisarse cada año, de acuerdo al crecimiento de la empresa, o de acuerdo a cambios realizados.

Organigrama Estructural Propuesto

Establece cada departamento indicando los niveles jerárquicos que tiene cada departamento dentro de la empresa.

Carrocerías Péres

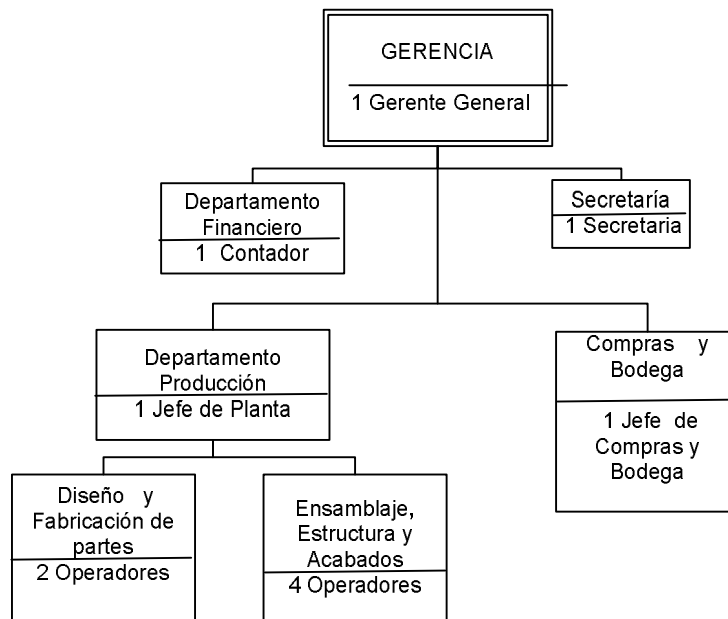



REFERENCIA	ELABORADO POR:	FECHA ELABORACIÓN:
 Nivel Directivo	Victor Chiluisa	17/08/2011
 Nivel Operativo		
 Auxiliar		

Organigrama Posicional Propuesto

Se indica los cargos ocupacionales que cada departamento debe tener indicando el número de personas que trabajan en dichos lugares.

Carrocerías Péres

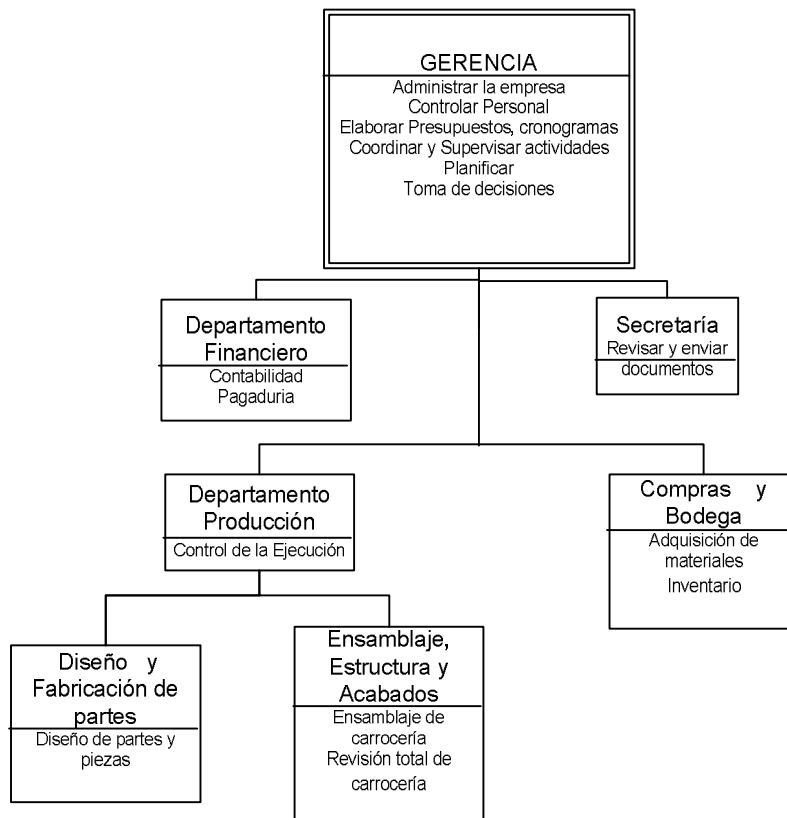


REFERENCIA	ELABORADO	FECHA
	POR: Victor Chiluisa	ELABORACIÓN: 17/08/2011

Organigrama Funcional Propuesto

Establece las funciones que cada departamento debe cumplir y que van de acuerdo a los manuales de funciones establecidos por la empresa.

Carrocerías Péres



REFERENCIA	ELABORADO	FECHA
 Nivel Directivo Nivel Operativo Auxiliar	POR: Victor Chiluisa	ELABORACIÓN: 17/08/2011

6.7.2. Cronograma de Elaboración del Trabajo de Graduación

TIEMPO ACTIVIDADES	CRONOGRAMA										
	2010		2011								
	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
1 Elección del ámbito de investigación.	■	■									
2 Elaboración del perfil del proyecto de investigación.			■	■	■						
3 Elaboración del capítulo I.					■	■					
4 Elaboración del capítulo II.						■	■				
5 Elaboración del capítulo III.							■	■			
6 Elaboración del capítulo IV.								■	■		
7 Elaboración del capítulo V.									■	■	
8 Elaboración del capítulo VI.										■	■
9 Entrega de borrador del trabajo de graduación.											■

6.7.3. Recursos Económicos

PRESUPUESTO DE ELABORACIÓN DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN		
DETALLE	INGRESOS	EGRESOS
Aporte Personal	1.822,00	--
XIII Seminario de Graduación	--	1.200,00
Resma de Papel Bond	--	6,00
Flash Memory	--	12,00
Impresión	--	60,00
Anillados	--	10,00
Empastado	--	55,00
Internet	--	40,00
Libro	--	20,00
Copias	--	6,00
Transporte	--	40,00
Alimentación	--	70,00
Subtotal	--	1.519,00
Imprevistos 20%	--	303,00
Total	\$ 1.822	\$ 1.822,00

6.8. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

El presente trabajo de investigación se ha realizado con el fin de dar solución al problema investigativo, obteniendo información que permitió avanzar con este trabajo, se realizó un análisis interno con el fin de solucionar y alcanzar los objetivos propuestos al inicio de este tema investigativo.

Para obtener los resultados propuestos y su eficacia se contó con el apoyo del Ing. M.Sc. Milton Molina (Tutor), y Carrocerías Péres (clientes internos y clientes externos) quienes aportaron con información y criterios para realizar las debidas correcciones, mismas que constituirán la guía para esta investigación.

La aplicación o puesta en práctica de la propuesta es una decisión Gerencial y es responsabilidad de ese nivel, la implementación; en todo caso, como futuro Administrador profesional, he cumplido no sólo con una obligación legal que permitirá lograr mi titulación, sino también con una obligación moral, de aplicar en beneficio de una pequeña empresa, todo lo aprendido en las aulas.

BIBLIOGRAFÍA

Tesis:

Valverde Ganán, M. A. (2009). “El Diseño organizacional y su influencia en la productividad de la avícola San Andrés del Cantón Patate”. Biblioteca de la UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO en la Facultad de Ciencias Administrativas.

Martínez Martínez, M. E. (2005). “Diseño de Implantación de un Modelo de Gestión Administrativa para la empresa de servicios Fumicen Cia. Ltda”. Biblioteca de la UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO en la Facultad de Ciencias Administrativas.

Libros:

AMARU MAXIMIANO, Antonio Cesar, Fundamentos de Administración: Teoría General y Proceso Administración, Pearson Educación, México, 2009.

BATEMAN, Thomas S., Administración: Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo, Octava edición, McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V., México, 2009.

KOONTZ, Harold, Administración: Una perspectiva global y empresarial, Décima tercera edición, McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V., México, 2008.

KOONTZ, Harold, Elementos de Administración un enfoque internacional, Séptima Edición, McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V., México, 2007.

LOZANO, Oscar, Estrategias de la Cadena de Valor.

MUNCH, Lourdes, Administración. Gestión organizacional, enfoques y procesos administrativo, Primera Edición, Pearson, 2010.

PORTER, Michael, Ventaja competitiva, creación y sostenimiento de un desempeño superior.

ROBBINS, Stephen P., Administración, Octava edición, Editorial Pearson Educación, México, 2005.

STANTON, William J., Fundamentos de Marketing, Decimo cuarta edición, Com. CD, McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. de C.V., México, 2007.

BACAL, Robert., Cómo mejorar el Rendimiento, Técnicas para aumentar la productividad, McGraw-Hill Companies, Inc., Estados Unidos, 2007.

Fuente Electrónica:

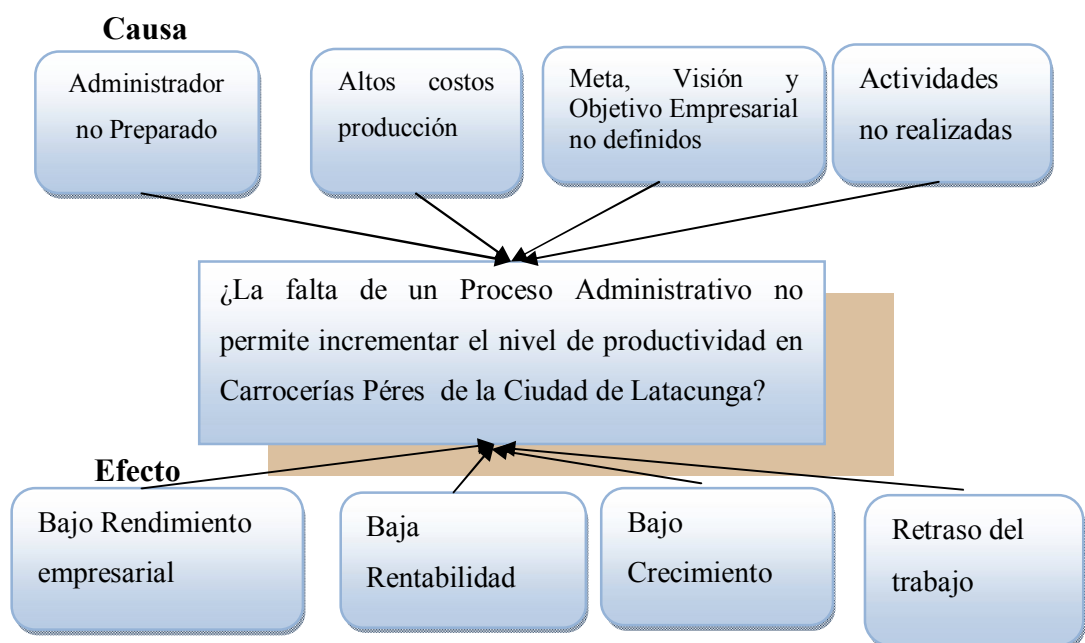
<http://www.monografias.com>

Marco Teórico

ANEXOS

ANEXO 1

Árbol del problema



ANEXO 2

ENCUESTA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Marketing y Gestión De Negocios



OBJETIVO DE LA ENCUESTA:

La presente encuesta tiene por objetivo recolectar información del **personal de Carrocerías Péres** que permitirá al investigador desarrollar un trabajo real y efectivo.

Agradecemos su colaboración y garantizamos absoluta reversa de su información.

Instrucciones: Señale con una X según su Criterio:

1. ¿Conoce Usted si Carrocerías Péres desarrolla sus actividades en base a objetivos?

Si
No

2. ¿La Gerencia maneja estrategias que mejoran la producción y éxito empresarial?

Si
No

3. ¿Conoce perfectamente las funciones de su puesto de trabajo?

Si
No

4. ¿La motivación que recibe usted para realizar sus actividades es?

Excelente
Buena
Regular

5. ¿Cómo se siente usted cuando incentivan su labor por logros obtenidos?

Satisfecho
Insatisfecho

6. ¿La empresa cuenta con políticas para un mejor desempeño laboral?

Si
No

7. ¿La Gerencia ha dado a conocer problemas y sus respectivas soluciones para un mejor rendimiento?

Si
No

8. ¿Cómo considera Ud. el ambiente laboral donde se desarrolla?

Excelente Bueno Malo

9. ¿Cómo califica Ud. el servicio que ofrece la empresa?

Excelente Bueno
Regular Malo

10. ¿La materia prima utilizada por la empresa cubre las necesidades de los clientes?

Si
No
No lo sabe / No opina

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Fecha de aplicación:

ANEXO 3

ENCUESTA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Marketing y Gestión De Negocios

OBJETIVO DE LA ENCUESTA:

La presente encuesta tiene por objetivo recolectar información de los **clientes de Carrocerías Péres** que permitirá al investigador desarrollar un trabajo real y efectivo.

Agradecemos su colaboración y garantizamos absoluta reversa de su información.

Instrucciones: Señale con una X según su Criterio:

1. ¿Conoce Usted si Carrocerías Péres desarrolla sus actividades en base a objetivos empresariales?

Si
No

2. ¿La Gerencia maneja estrategias que mejoran la producción y éxito empresarial?

Si
No

3. ¿Al Momento de recibir los servicios de Carrocerías Péres, el personal tuvo clara sus funciones?

Si
No

4. ¿La Gerencia dio una breve solución en algún problema encontrado en el transcurso de la prestación de sus servicios?

Si
No

5. ¿Cómo califica Ud. el servicio que ofrece la empresa?

Excelente	<input type="text"/>	Bueno	<input type="text"/>
Regular	<input type="text"/>	Malo	<input type="text"/>

6. ¿La materia prima utilizada por la empresa cubre sus necesidades?

Si	<input type="text"/>
No	<input type="text"/>
No lo sabe / No opina	<input type="text"/>

7. ¿Cómo calificaría usted a la Empresa en el tiempo que ésta tomó para brindarle sus servicios?

Bueno	<input type="text"/>
Malo	<input type="text"/>

8. ¿Por cuál de estos motivos usted es cliente de Carrocerías Péres?

Confiabilidad	<input type="text"/>
Rapidez	<input type="text"/>
Cercanía	<input type="text"/>

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Fecha de aplicación:.....

ANEXO 4

GRADOS DE LIBERTAD

GRADOS DE LIBERTAD (gl)	.05	.01
1	3.841	6.635
2	5.991	9.210
3	7.815	11.345
4	9.488	13.277
5	11.070	15.086
6	12.592	16.812
7	14.067	18.475
8	15.507	20.090
9	16.919	21.666
10	18.307	23.209
11	19.675	24.725
12	21.026	26.217
13	22.362	27.688
14	23.685	29.141
15	24.996	30.578
16	26.296	32.000
17	27.587	33.409
18	28.869	34.805
19	30.144	36.191
20	31.410	37.566
21	32.671	38.932
22	33.924	40.289
23	35.17	41.638
24	36.415	42.980
25	37.652	44.314
26	38.885	45.642
27	40.113	46.963
28	41.337	48.278
29	42.557	49.588
30	43.773	50.892
35	49.802	57.342
40	55.758	63.691
45	61.656	69.957
50	67.505	76.154
60	79.082	88.379
70	90.531	100.425
80	101.879	112.329
90	113.145	124.116
100	124.342	135.807

Fuente: Wayne W. Daniel (1977). *Estadística con aplicaciones a las ciencias sociales y a la educación*, México: McGraw-Hill.
Fuente original: "A Table of Percentage Points of the χ^2 Distribution", *Skandinavisk Aktuarietidskrift*, 33 (1950), 168-175.