



ING. AUTOMOTRIZ

**Trabajo integración Curricular previa a la obtención del título de
Maestría en Ingeniería Automotriz con Mención en Procesos y
Calidad del Servicio Automotriz.**

AUTORES:

Flores Lucero Jhonatan Guillermo
Montalvo Rivas José Francisco

TUTOR:

Ing. Gorky G. Reyes C.

Análisis del sistema LEAN en la operatividad del
área de postventa de un concesionario en la ciudad
de Quito.

ANÁLISIS DEL SISTEMA LEAN EN LA OPERATIVIDAD DEL ÁREA DE POSVENTA DE UN CONCESIONARIO EN LA CIUDAD DE QUITO.

*Ing. Gorky Reyes C. MSc¹, Jhonatan Flores L.³, José Montalvo R.⁴
(Primero el docente investigador, luego los alumnos)*

*¹ Maestría Especialidad Sistemas Automotrices - Universidad, Titulo Obtenido, email
gureyesca@uide.edu.ec, Quito – Ecuador*

*³ Ingeniería Automotriz Universidad Internacional del Ecuador, email jhfloreslu@uide.edu.ec,
Quito - Ecuador*

*⁴ Ingeniería Automotriz – Universidad Internacional del Ecuador, email jomontalvori@uide.edu.ec, Quito
– Ecuador*

RESUMEN

Introducción: Dentro de los concesionarios automotrices debido a la alta demanda y competitividad en la rama que se encuentran, deben encontrarse constantemente renovando y evolucionando para que su productividad y eficiencia mejoren, por ello en la presente investigación se analizó un sistema Lean que permite determinar los desperdicios actuales en los procesos del área de posventa del concesionario automotriz y posterior a encontrar dichos desperdicios existentes proceder al análisis y ofrecer propuestas de mejora que permitan eliminar o controlar los desperdicios encontrados. **Metodología:** La investigación se realizó mediante un estudio etnográfico en el cual mediante la observación se obtuvo datos reales dentro del área de posventa, la toma de muestras se realizó mediante 3 pruebas diferentes al personal de posventa para obtener información de 4 desperdicios y los 2 restantes fueron mediante una metodología investigativa proporcionada por Gerencia de Posventa. **Resultados:** Mediante la toma de muestras realizadas al personal de posventa se obtuvo que existen desperdicios activos en el área, por lo cual se buscó propuestas individuales para cada desperdicio con el afán de que se eliminen o controlen poniendo énfasis por parte de Jefaturas o Gerencias. **Conclusión:** Se muestra que existen 6 de 7 desperdicios activos en el área de posventa del concesionario automotriz, se sugieren propuestas de mejora que ayuden a la productividad y eficiencia del área y personal de posventa, dentro de los cuales se encuentran realizar procedimientos, retirar pasos innecesarios, controlar actividades improductivas innecesarias, anticiparse a horas pico, poner énfasis en el inventario existente, y controlar y eliminar los reprocesos.

Palabras clave: Sistema Lean, Desperdicios, Propuestas, Productividad, Eficiencia.

ABSTRACT (resumen en inglés)

Introduction: Within automotive dealerships due to the high demand and competitiveness in the branch they are in, they must constantly renew and evolve to improve their productivity and efficiency. Therefore, in this research, a Lean system was analyzed to determine the current waste in the processes of the after-sales area of the automotive dealership. When the