



Aplicación de la reingeniería en procesos a un taller mecánico para la reducción de tiempos de atención al cliente

Evelyn Esmeralda Gómez Villegas¹

1 Instituto Tecnológico Superior de Irapuato. gomez.villegas.evelyn.esme95@gmail.com

El presente trabajo estudia la gestión del tiempo en las actividades preoperativas que se realizan en un taller mecánico ubicado en Irapuato Guanajuato, cuyo objetivo fue determinar el impacto en la optimización de tiempo mediante la aplicación de reingeniería en el proceso de diagnóstico del estado de los vehículos en un taller mecánico. El sujeto de estudio es una microempresa mecánica automotriz en general ubicada en una colonia popular al sur de Irapuato Guanajuato. El estudio se declara prospectivo, descriptivo, con diseño cuasiexperimental de tipo pretest. Para la mejora de tiempos se aplicó en taller la reingeniería de procesos durante 3 meses. Para la recolección de datos se realizaron mediciones de los tiempos de diagnóstico con ayuda de un cronometro Casio H-3, creándose una base de datos en software SPSS v 26.0.0. el análisis de datos se apoyó en estadística descripta y el comparativo mediante prueba t de student. Se revisaron 4 actividades preoperativas manifestándose en las 4 una disminución de los tiempos estadísticamente significativos, siendo las actividades con cambios tiempo de ingreso, tiempo de diagnóstico, tiempo de solicitud de las piezas y tiempo que tarda el cliente en dar el dinero. Se concluye que la implementación de la metodología de reingeniería de procesos en el taller mecánico automotriz permitió la reducción de los tiempos en la totalidad de las actividades preoperativas. Palabras clave: reingeniería, proceso, procedimiento, tiempo, gestión.