

**Instituto Privado Mixto  
"Rafael Arévalo Martínez"**



**Nombre del Estudiante: Sheily Yuliana Vásquez López**

**Catedrático(a): Mayte Escobar**

**Carrera: Administración de Empresas**

**Grado: Cuarto**

**Curso: Mercadotecnia I**

**Contenido: Ejemplos de Procesos**

**Ciclo Escolar: 2,021**

Instituto Privado Mixto  
"Rafael Arévalo Martínez"

Alumna: Sheily Yuliana  
Vásquez López

Grado: 4to. Perito en Administración  
de Empresas

Curso: Mercadotecnia I

Tema: Procesos

Catedrática: Mayte Escobar



# PRESENTACIÓN

A continuación se le presentan diez ejemplos de procesos, en los cuales se da a conocer que herramientas y productos, se necesitan para llevar a cabo dichos ejemplos.

Los procesos pueden ser hacia las personas, hacia las posesiones, de estímulo mental y de información. Los procesos conllevan acciones tangibles e intangibles.

Cada uno de los procesos sea cual sea su tipo deben garantizar una experiencia satisfactoria a cada cliente.



Ejemplos de

# PROCESOS

## 1 Corte de cabello



Para realizarle un corte de cabello a una dama o a un caballero necesitamos a una estilista o un peluquero, ellos necesitan las siguientes herramientas: tijeras, mobiliario (sillas de corte, estantes, espejos), capas de corte, pinzas, ganchos, peines, cepillos, secadora, plancha, brocha quita pelos, productos de peluquería (champús, tratamientos, acondicionadores, tintes).

## 2 Envío de un paquete



Para ello necesitamos la preparación del paquete, dirección, lugar de destino, etiquetado, sellado y código postal, información, tipo de envío, definición del tipo de servicio y por último el transporte.



### 3 < Lavado de ropa

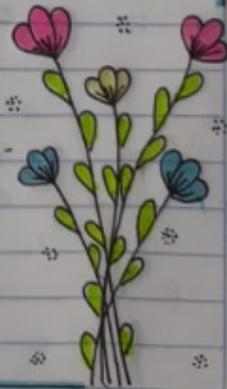


Para esto necesitamos los servicios de una lavandera, y ella necesita las siguientes herramientas: lavadora, secadora, lavadero fijo, suavisante, detergente, jabón, cloro, cepillo, cestos para la ropa, cubetas para el remojo, tendedero, pinzas, burro de planchar, plancha, perchero, ganchos.

### 4 < Mantenimiento de jardín



Primeramente necesitamos de los servicios de un jardinero, él necesita las siguientes herramientas: guantes, botas, rociador, fungicida, pala de mano, tijera para podar, escoba de jardín o rastrillo, regadera, cortasetos, azada, machete, lima, costales, carretilla, escalera, pala, y necesita productos de riego, de abono, y para la eliminación de plagas y de malas hierbas.



## 5 Lavado de auto



Se necesita un servicio de car wash, ellos necesitan las siguientes herramientas y productos: engrasadora, pulidora, compresor de aire, mangueras para aire comprimido, pistola de soplado, mangueras para agua, aspiradora, hidrolimpiador, cepillos para ruedas, esponjas, toallas para secado, y necesitamos los siguientes productos champú con brillo concentrado, lavaparabrisas, limpiadores, embellecedores.

## 6 Jornada de vacunación de mascotas



Para llevar a cabo una jornada de vacunación se necesitan enfermeros y ellos necesitan un puesto de vacunación, certificados, jeringas, vacunas, mesas, sillas, carteles, folletos, libros para registro de perros, bolígrafos, certificado de vacunación, neveras portátiles, bolsas de hielo, jeringas, agujas, contenedores, guantes desechables, algodón, alcohol, bolsas plásticas, jabón y toallas.



## 7 Masaje relajante



Primero que nada necesitamos a un masajista, el o la masajista necesita de los productos y herramientas siguientes: aceites, cremas, camilla de masaje, sábanas, toallas grandes y pequeñas, toallitas de papel, ventosas, bolsas de hielo, piedras volcánicas, aceites esenciales y kinesiotape.

## 8 Casa invadida por insectos



Para limpiar una casa que ha sido invadida por insectos necesitamos del personal experto en el control y limpieza de plagas, ellos necesitan de las siguientes herramientas: insecticida, fumigación, equipo necesario para la fumigación, es importante encontrar el lugar de origen, repelentes, aerosoles, ventilar la casa, cubredor de boca y manos, escobas y sacabasura.



## 9 Limpieza de oficina



Para esto necesitamos los servicios de personal experto en limpieza de oficinas, las herramientas que se necesitan son: aspiradora, plumero, bayetas esponjosas, spray limpia muebles, cubeta, agua, bolsas, guantes, escoba, trapeador, toallas, sacabasura.

## 10 Reparación de automóvil



Para esto necesitamos acudir a un taller mecánico, en donde repararan el automóvil personal especializado en mecánica, ellos cuentan con las herramientas necesarias que son las siguientes: llaves, pistola de impacto, compresora, scanner, gato y patrón hidráulico, auto cloe, pinzas para mecánicos, desarmadores, pulidora, cajas, bomba neumática, multímetro automotriz, pinzas para mecánicos, y utilizan los siguientes productos: aceites, filtros, pasta de montaje de neumáticos, gasolina, lubricantes.



# CRITERIO PERSONAL

He tratado de colocar todas las herramientas y productos que se necesitan para llevar a cabo cada uno de los ejemplos, ya que para llevarlos a cabo hay una amplia variedad de herramientas y productos, esto muchas veces varía, todo depende de quién lo realice y la manera de trabajar de quien lo realice.

El proceso es muy importante porque si el cliente queda satisfecho con el trabajo que se realiza volverá a acudir a nuestros servicios, en caso contrario buscará otras opciones.

