



- 🚚 Empresa argentina fundada en 2001, con una idea innovadora en el mercado de lavado de coches cuyas características eran bien conocidas y muy atractivas.
- 🚚 Se inició con estaciones portátiles de lavado y rápidamente diversificó su oferta con varias opciones a escoger por el cliente.
- 🚚 Una clara visión del negocio permitió no solo un crecimiento acelerado sino que desde sus inicios fue acompañado por una efectiva internacionalización con el modelo de franquicias.
- 🚚 Para el momento del caso opera bajo sistema mixto (propiedad propia y franquicias) en 20 países (2007)



DEBILIDADES

- Políticas y estructuras organizacionales no acordes al crecimiento vertiginoso y la expansión súbita
- Falta de cohesión estratégica
- Falta de sistema de control de gestión tanto desde la perspectiva de los ejecutivos como de los franquiciados
- No uniformidad de prácticas, indicadores, desempeños y operaciones
- Mucha dependencia de relaciones organizacionales informales
- Bajo nivel de instrucción de varios franquiciados

OPORTUNIDADES

- Tendencia al crecimiento sostenido de la demanda por lavado de autos a nivel internacional
- Auge en construcción de nuevos centros comerciales con el sistema de lavado
- Aumento del parque automotor en la mayoría de los países

FORTALEZAS

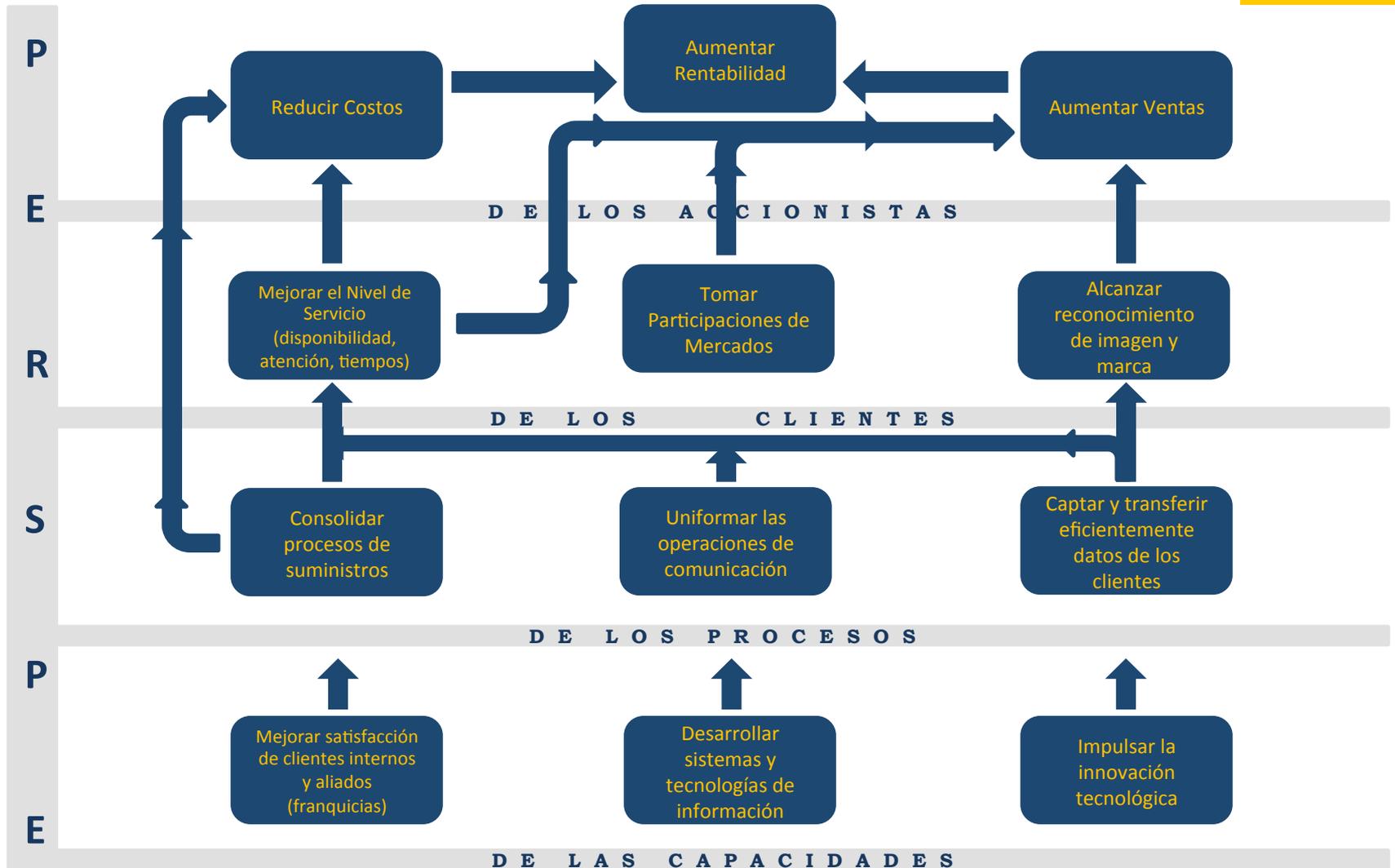
- Sistema de estándares ecológicos y mínimo consumo de agua
- Variado menú de servicios dentro del marco de lavado y detailing, con precios distintos
- Tecnología PDA en los distintos puntos contribuye a satisfacción del cliente
- Apertura al mercado corporativo
- Innovación constante

AMENAZAS

- Movimiento mundial contra el desperdicio de agua que amenaza con afectar la expansión del servicio
- Crecimiento explosivo amenaza la excelencia operativa

EXPANSIÓN INTERNACIONAL

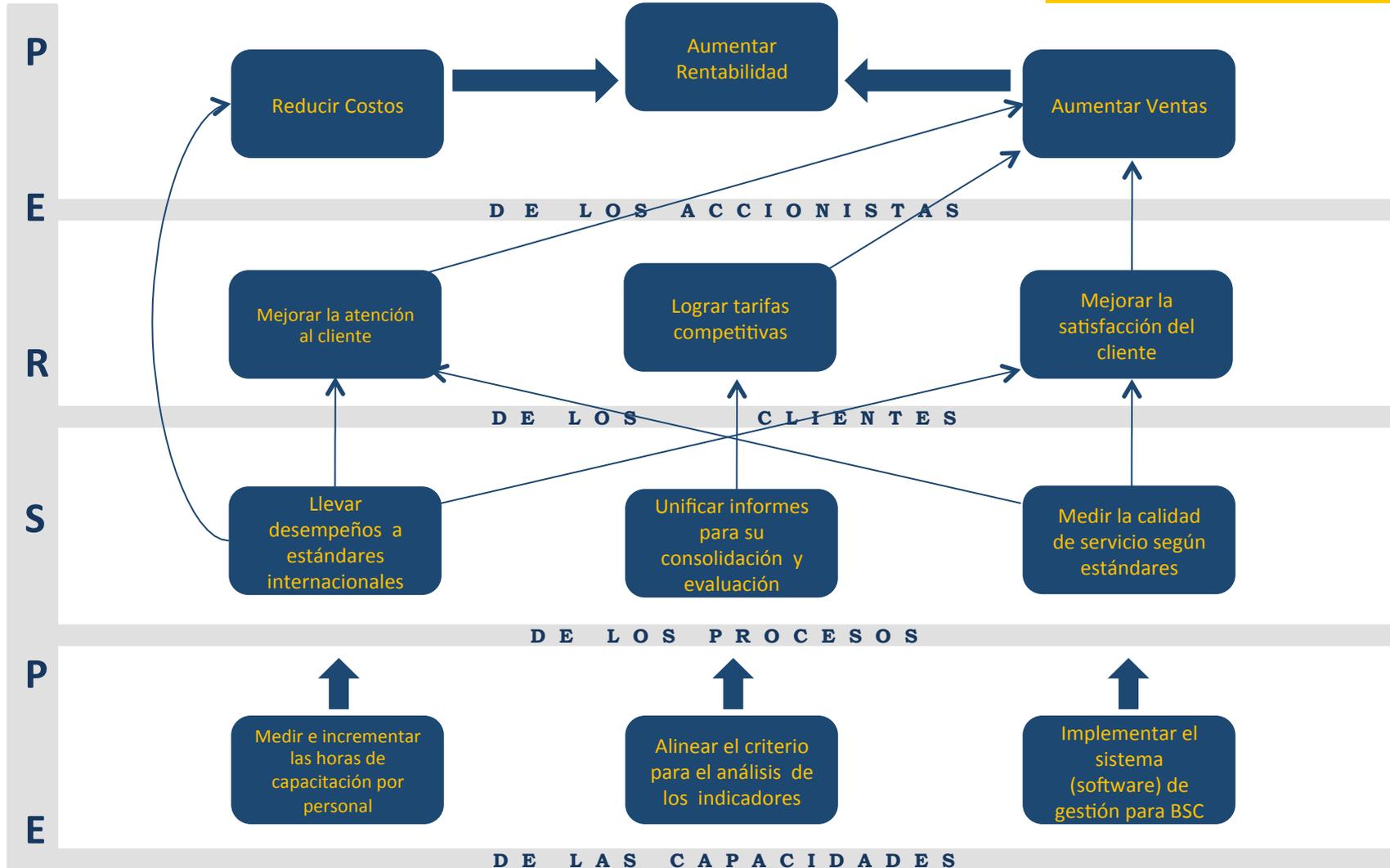
- 🚚 Prontowash es una empresa que esta signada desde el principio por un crecimiento vertiginoso, comenzó con tres empleados y ya para el momento del caso vendía franquicias de sus servicios por \$5mm.
- 🚚 La empresa tiene un plan de expansión internacional (2007) para aumentar sus puntos de ventas de 323 a 5.429 y llegar a tener presencia en mas de 40 países.
- 🚚 El crecimiento en punto de ventas en cada país hará mas eficiente el proceso de entrega de suministros por región, asegura mejor comunicación con el franquiciante por tener representantes en las regiones.
- 🚚 Además de tomar cuotas de mercado en los países donde se instale, la expansión geográfica afianza el posicionamiento y reconocimiento de la marca a nivel global.
- 🚚 Los clientes tendrán una mayor disponibilidad de puntos de ventas donde puedan llevar sus vehículos sin tener que recorrer grandes distancias, aumentando la satisfacción del cliente.



IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE CONTROL DE GESTION

- 🚛 El acelerado crecimiento inicial estuvo apoyado en políticas improvisadas, el actual plan de expansión requería un modelo de gestión que guiara el crecimiento continuo y sostenible
- 🚛 Han existido inconvenientes para medir y comparar el desempeño individual de las franquicias
- 🚛 Los socios también compartían la necesidad de supervisar la red creciente de establecimientos de Prontowash
- 🚛 Era vital asegurar que cada punto de venta individual satisfacía los estándares fijados por casa matriz
- 🚛 Se propone la implementación del cuadro de mando integral. Sin embargo se advierten varias dificultades: 1) el balance tendría que ser dirigido a ejecutivos y franquiciados por igual; 2) el nivel de análisis diferenciado o no, habida cuenta de las distintas audiencias?; y 3) el nivel de varios de los franquiciados pareciera no corresponderse con el sistema

IMPLEMENTACION DEL BSC



GARANTIZAR LA EXCELENCIA OPERATIVA

- 🚗 La excelencia operativa existe en tanto exista una cultura de excelencia en la organización, para el caso de Prontowash ha sido una prioridad implementarla
- 🚗 La empresa ha tenido durante su crecimiento un perfeccionamiento incremental necesario para el concepto de mejora continua de los procesos
- 🚗 Es necesario identificar metas operativas comunes bajo el concepto SMART
Se deben organizar esquemas de seguimiento en tiempo real
- 🚗 Es imperante adoptar principios básicos de cultura organizacional a manera de valores y creencias compartidas en cuanto a la prestación del servicio y sus características

