

Universidad de Lima  
Facultad de Ingeniería y Arquitectura  
Carrera de Ingeniería Industrial



# **INCREMENTO DE VENTAS DE SERVICIOS A TRAVÉS DE LA VENTA DE CONTRATOS DE MANTENIMIENTO EN UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE CAMIONES Y BUSES**

Trabajo de suficiencia profesional para optar el Título Profesional de Ingeniero  
Industrial

Johana Stephany Torriani Trujillo

Código 20061110

**Asesor**

Carlos Medardo Urbina Rivera

Lima - Perú

Octubre de 2020

## RESUMEN

El objetivo del proyecto es realizar una mejora en el Área de Servicios Contratados de una empresa comercializadora de camiones y buses con la finalidad de incrementar la venta de servicios a través de contratos de mantenimiento a nivel nacional a pesar de que el sector automotriz de vehículos pesados se encuentra en recesión por los problemas políticos y económicos que está afrontado el mercado peruano.

Uno de los principales cambios que se realizó fue implementar el mantenimiento flexible en el mercado peruano, el cual permitió una reducción inicial de tarifa entre 18% y 33%.

El mantenimiento flexible se encuentra soportado por un sólido sistema de soluciones que se encargará de elaborar un plan de mantenimiento personalizado para los vehículos, según los datos operacionales de este.

En segundo lugar, se realizó la segmentación de los clientes de la empresa, en el cual se concluyó que 80% de las ventas que se realizan son hechas por el 20% de clientes, los cuales son considerados como clientes corporativos. El resto de los clientes serán denominados clientes retail y serán atendidos por la fuerza de venta de servicios distribuida a nivel nacional, para ello se procedió con el cálculo de vendedores que la empresa debería contar para cubrir la demanda de visitas programas durante el año.

Por último, el involucramiento de las áreas internas de la empresa fue necesario para lograr el objetivo principal de este proyecto. Se logró simplificar algunos procesos tediosos para los clientes, lo que aportó al incremento del portafolio.

El área de Marketing mantiene una colaboración activa para la elaboración de material visual y audiovisual para la promoción de los contratos de mantenimiento y para hacer que la venta de este sea más simple.

Para este proyecto, no se requirió la inversión de bienes tangibles ni la contratación de nuevo personal, ya que se ha aplicado la metodología Kaizen que busca la mejora continua del área de Servicios Contratados con los recursos existentes.

**Palabras clave:** Camiones, mantenimiento, transporte, contratos de mantenimiento, servicios de taller.