

Universidad de Lima  
Facultad de Ingeniería  
Carrera de Ingeniería Industrial



# **MEJORA DE EFICIENCIA DEL TALLER DE UNA SUCURSAL DEL NORTE DE LA EMPRESA LÍDER EN COMERCIALIZACIÓN DE BIENES DE CAPITAL Y PROVISIÓN DE SERVICIOS**

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Ingeniero Industrial

**Marco Andres Oliveros Leon**

**Código 19990638**

**Asesor**

**Guillermo Arturo Davies Oré**

Lima – Perú

Abril del 2023



**EFFICIENCY IMPROVEMENT OF THE  
WORKSHOP OF A NORTH BRANCH OF THE  
LEADING COMPANY IN THE MARKETING OF  
CAPITAL ASSETS AND THE PROVISION OF  
SERVICES**

## RESUMEN

Con la llegada de los grandes cambios en las necesidades del mercado y el acceso a nuevas tecnologías, las empresas están obligadas a adaptarse de manera acelerada, siendo más eficientes e innovadores en sus procesos, aumentando su capacidad de pago manteniendo servicios y productos de calidad y reduciendo sus costos, buscando mejorar los márgenes para permanecer en el mercado.

El presente trabajo ha sido ejecutado por un equipo de colaboradores de la empresa, y desarrolla e implementa un proyecto para mejorar la eficiencia del taller de una sucursal del Norte de la empresa líder en comercialización de maquinaria, repuestos y la provisión de servicios para los principales sectores económicos del Perú; a través, de la aplicación parcial de las herramientas que provee la filosofía Six Sigma, basada en la metodología definir, medir, analizar, mejorar, controlar (DMAMC).

El sector al que pertenece la empresa, objeto del presente trabajo, presenta una dinámica altamente competitiva, dado que el mercado congrega a numerosas y diferentes marcas de diversas procedencias que buscan satisfacer la necesidad de maximizar la rentabilidad de las empresas usuarias y proveedoras de la flota auxiliar de maquinaria en los principales proyectos mineros; por otro lado, existe un incremento importante en la importación de equipos, siendo que en el año 2021 llegaron al Perú más de 1500 unidades, mostrando un incremento frente a los años 2020 y 2019 en los que se importó alrededor de 800 y 1000 unidades respectivamente.

La sucursal del norte, que atiende al mercado de contratistas, subcontratistas y proveedores de flota auxiliar en los sectores de minería y construcción ligado a minería, mantiene gran potencial de crecimiento debido a factores positivos del entorno, como una cartera importante de desarrollo de nuevos proyectos y ampliaciones, lo que trae consigo la gran responsabilidad de las empresas proveedoras de servicios de la industria, de brindar servicios post venta con niveles de calidad mundial. Ante lo expuesto se devela la importancia para la organización del presente que se enfoca en mejorar los indicadores de eficiencia del taller.

El proyecto inicia con un diagnóstico en el que se pueden evidenciar oportunidades de mejora de los principales indicadores de gestión del taller del área de servicios como los Rehacer trabajos por fallas en las reparaciones, el cual representa el 25% del monto total; del mismo modo, las horas presupuestadas de trabajo, se están cumpliendo solo en 83% respecto del estándar de

trabajo propuesto por el fabricante; por otro lado, el nivel de devoluciones de repuestos en las ordenes de trabajo (Ots) representan el 33% del monto facturado en el área de servicios; así mismo existe un factor de motivación que está afectando los resultados de clima laboral por falta de reconocimiento y finalmente como consecuencia de la problemática detallada, dos objetivos importantes se ven afectados en la sucursal; primero, la rentabilidad del área de servicios llegando a 30% previo a la ejecución del proyecto, debajo del objetivo de 36% y segundo, el resultado de lealtad de nuestros clientes (NLS), es decir la calificación que nuestros clientes consignan en la experiencia de compra del servicio llegando a 46%, por debajo del objetivo de 55%.

Ante la coyuntura detallada en el párrafo anterior, se decide abordar de manera directa los principales indicadores de gestión del taller del área de servicios, a través de la Mejora de Eficiencia del Taller de la Sucursal, buscando como objetivo general incrementar el nivel de rentabilidad de los servicios realizados en el taller, ser eficientes en el cumplimiento de horas de trabajo establecidos en los estándares de trabajo; mejorar los resultados de clima laboral, a través de un personal técnico más motivado y reconocido e incrementar la lealtad de nuestros clientes durante la experiencia de compra del servicio en taller.

**Palabras clave:** Horas presupuestadas de trabajo, devoluciones de repuestos, clima laboral, rentabilidad del área de servicios, lealtad de clientes.

# MEJORA DE EFICIENCIA DEL TALLER DE UNA SUCURSAL DEL NORTE DE LA EMPRESA LIDER EN COMERCIALIZACION DE BIENES DE CAPITAL Y PROVISIÓN DE SERVICIOS

## INFORME DE ORIGINALIDAD

6%

INDICE DE SIMILITUD

6%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

3%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

[vbook.pub](http://vbook.pub)

Fuente de Internet

1%

2

[repositorio.ulima.edu.pe](http://repositorio.ulima.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

3

[prezi.com](http://prezi.com)

Fuente de Internet

1%

4

Submitted to Universidad de Lima

Trabajo del estudiante

<1%

5

[es.slideshare.net](http://es.slideshare.net)

Fuente de Internet

<1%

6

Submitted to Universidad Católica de Santa María

Trabajo del estudiante

<1%

7

[archive.org](http://archive.org)

Fuente de Internet

<1%

8

[www.comexperu.org.pe](http://www.comexperu.org.pe)

Fuente de Internet

<1%