



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ingeniería Industrial

Escuela Profesional de Ingeniería Industrial

**Mejora de procesos para incrementar la calidad del
servicio que brinda una empresa de aire acondicionado**

TESIS

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

Modalidad Ordinaria

AUTOR

Victor Raúl BUSTAMANTE FIERRO

ASESOR

Gabriel ECHEGARAY OBLITAS

Lima, Perú

2018

RESUMEN

La presente investigación se origina, cuando la empresa Intercool Perú, recibe el reclamo de su principal cliente, respecto a los tiempos de atención de las emergencias y el desempeño en los servicios que se brindan de mantenimiento correctivo y preventivo en las oficinas adjudicadas por contrato, a todo el territorio de la provincia de Lima.

Del análisis de los procesos críticos, se observa que existen diversos factores que influyen en la percepción de la calidad del servicio que brinda la empresa, los cuales son los siguientes:

- Los equipos de trabajo están en mal estado, esto se debe a que no se tiene un programa de mantenimiento.
- La falta de materiales y repuestos para las tareas de mantenimiento preventivo y correctivo.
- Retrazos en el despacho de materiales y repuestos del almacén.

Las causas de los problemas previamente presentados, se muestran en el diagrama causa-efecto el cual analiza la baja calidad del servicio que se le brinda al cliente.

Mediante el análisis del diagrama de Pareto se pudo determinar los problemas poco vitales y los muchos triviales; es decir, identificar los problemas que están en relación directa con la percepción de la calidad, por lo cual se presentan propuestas de mejora para enfrentar las causas que origina esa baja calidad de

servicio, detallándose la frecuencia y responsabilidad de la ejecución de la acción correctiva.

La mejora continua en los procesos y en la reducción de existencias se encuentra muy vinculada a procesos bien diseñados y gestionados, así como al mínimo stock en proceso.

Se propone el uso de modelos de gestión de stock tradicional y conceptos de manufactura esbelta.

Se determina promover el suministro frecuente de materiales en pequeñas cantidades, compensándolo con contratos a largo plazo y otras medidas para que el costo de aprovisionamientos o de arranque, sea lo menor posible. En tal caso, se recomienda pedir mensualmente, la cantidad de 24 unidades para los meses normales; y 44 unidades para los meses de verano.

Finalmente se compara la percepción de la calidad antes de aplicar las propuestas de mejora con la percepción luego de aplicarlas, comparación que evidencia una mejora del 14.44% la percepción de la calidad de los servicios que brinda la empresa Intercool Perú, por lo cual se concluye que se logró los objetivos propuestos.