



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



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Bustamante, V. (2018). *Mejora de procesos para incrementar la calidad del servicio que brinda una empresa de aire acondicionado*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ingeniería Industrial, Escuela Profesional de Ingeniería Industrial]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.



11-R.
100 P.

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
(Universidad del Perú. DECANA DE AMERICA)
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

ACTA N°016-VDAP-FII-2018

SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

El Jurado designado por la Facultad de Ingeniería Industrial, reunido en acto público en el Auditorio de la Facultad de Ingeniería Industrial, el día **miércoles 16 de mayo de 2018**, a las 12:00 horas, dio inicio a la sustentación de la tesis:

“MEJORA DE PROCESOS PARA INCREMENTAR LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA UNA EMPRESA DE AIRE ACONDICIONADO”

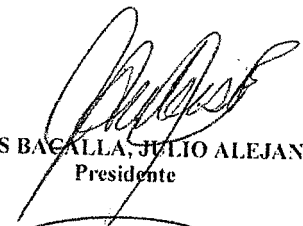
Que presenta el Bachiller:

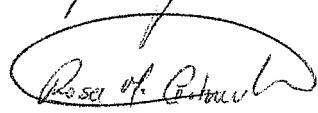
BUSTAMANTE FIERRO, VICTOR RAÚL

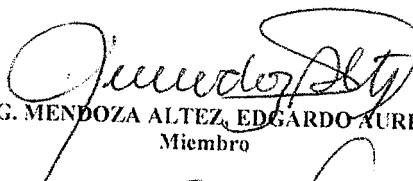
Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial en la Modalidad: **Ordinaria**.

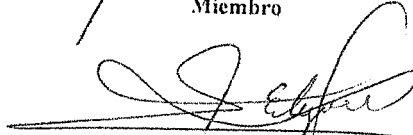
Luego de la exposición, absueltas las preguntas del Jurado y siendo las 13:10 horas se procedió a la evaluación secreta, habiendo sido **APROBADO** por **UNANIMIDAD** con la calificación promedio de **CATORCE**, lo cual se comunicó públicamente.

Ciudad Universitaria, 16 de mayo del 2018


MG. SALAS BACALLA, JULIO ALEJANDRO
Presidente


ING. TIBURCIO ALVA, ROSA MARIA
Miembro


ING. MENDOZA ALTEZ, EDGARDO AURELIO
Miembro


MG. ECHEGARAY OBLITAS, GABRIEL
Asesor

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.