

# FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial



## **“DIAGNÓSTICO DE COSTOS OPERATIVOS EN EL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE (POST-VENTA) DE LA EMPRESA AUTOMOTORES GILDEMEISTER PERÚ S.A.”**

Trabajo de investigación para optar el grado de:

**BACHILLER EN INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**Autores:**

Alvarado Bautista, Miguel Angel  
Luciano Rodriguez, Jose Manuel

**Asesor:**

Mg. Miguel Ángel Rodríguez Alza

Trujillo - Perú

2018

## ÍNDICE GENERAL

|  |    |
|--|----|
| ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN .....            | 2  |
| ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN .....                                | 3  |
| DEDICATORIA.....   | 4  |
| AGRADECIMIENTO.....  | 5  |
| ÍNDICE GENERAL .....   | 6  |
| ÍNDICE DE TABLAS .....   | 7  |
| ÍNDICE DE FIGURAS .....  | 7  |
| RESUMEN.....   | 8  |
| CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....   | 9  |
| 1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA.....  | 9  |
| 1.2. Formulación del problema.....   | 12 |
| 1.3. Objetivos .....   | 12 |
| 1.3.1. <i>Objetivo General</i> .....   | 12 |
| 1.3.2. <i>Objetivos Específicos</i> .....  | 12 |
| 1.4. Hipótesis .....   | 12 |
| CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....  | 13 |
| 2.1. Tipo de Investigación .....   | 13 |
| 2.2. Métodos .....   | 13 |
| 2.3. Procedimiento .....   | 13 |
| 2.3.1. <i>Descripción general de la empresa</i> .....                                | 15 |
| 2.3.2. <i>Diagnóstico del Área Problemática</i> .....                                | 22 |
| 2.3.3. <i>Propuesta de mejora en el área de atención al cliente Postventa.</i> ..... | 32 |
| CAPÍTULO III. RESULTADOS.....  | 34 |
| CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....   | 37 |
| REFERENCIAS.....   | 39 |
| ANEXOS.....  | 40 |

## **ÍNDICE DE TABLAS**

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1: Etapas y descripción del proceso .....                                       | 13 |
| Tabla 2: Causas raíces .....  | 23 |
| Tabla 3: Causas raíces del proceso de Atención al cliente .....                       | 23 |
| Tabla 4: Indicadores de las causas raíces de los problemas .....                      | 25 |
| Tabla 5: Costo por pérdida por causa raíz Cr6 .....                                   | 27 |
| Tabla 6: Costo por pérdidas debido a personal no calificado .....                     | 29 |
| Tabla 7: Costo por falta de protectores de vehículos al año.....                      | 30 |
| Tabla 8: Costo Total de tiempo perdido por accidentes laborales.....                  | 31 |
| Tabla 9: Costo Pérdida Actual por Causa Raíz .....                                    | 34 |
| Tabla 10: Causas Raíz Valores porcentuales.....                                       | 35 |
| Tabla 11: : Costo Pérdida actual relacionado a cada herramienta de mejora .....       | 36 |
| Tabla 12: Participación Pérdida Actual Relacionada a Cada Herramienta de Mejora ..... | 36 |

## **ÍNDICE DE FIGURAS**

|   |    |
|---|----|
| Figura 1: Diagrama de Ishikawa del área de servicio al cliente-postventa..... | 10 |
| Figura 2: Diagrama de Pareto de las causas raíces .....                       | 24 |
| Figura 3: Matriz Resumen de Indicadores de Variables .....                    | 26 |
| Figura 4: Costo Pérdida Actual por Causa Raíz .....                           | 34 |
| Figura 5: Participación Pérdida Actual por Causa Raíz.....                    | 35 |
| Figura 6: Costo Pérdida Actual Relacionado a Cada Herramienta de Mejora ..... | 36 |

## RESUMEN

El presente informe tiene como objetivo general realizar un diagnóstico de los costos operativos en el área Servicio al cliente - postventa en la empresa Automotores Gildemeister Perú S.A.

Para empezar, se lleva a cabo un diagnóstico situacional en el área de Servicio al cliente, ello para identificar los problemas existentes que ocasionan la baja rentabilidad y altos costos para la empresa Automotores Gildemeister Perú S.A.

Luego de ello, se procedió a la redacción del diagnóstico de la empresa para identificar las Causas Raíces mediante la aplicación del Diagrama de Ishikawa. Posteriormente, se realizó la priorización de las Causas Raíces aplicando la Encuesta y el Diagrama de Pareto para la obtención del impacto económico que se genera en la empresa, esta problemática está representada en la pérdida monetaria. Los costos son de **S/. 57,908.00**

El presente proyecto aplicativo detalla también las propuestas de mejora como: Políticas de comunicación, Plan de capacitaciones, Kardex, que se proponen para poder aumentar la rentabilidad en el área de servicio al cliente.

Finalmente, con la información propuesta y habiendo realizado el diagnóstico respectivo, se presentará un análisis de los resultados y conclusiones aplicando las herramientas de mejora, con la finalidad de elevar la rentabilidad y disminuir los costos operativos en la empresa Automotores Hildemeister Perú S.A.

**PALABRAS CLAVE:** Diagnostico, Costos operativos, Post-venta, Rentabilidad.

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.**

## REFERENCIAS

FIAEP. (2014). *CONTROL Y MANEJO DE INVENTARIO Y ALMACEN.*

Gómez, G., & Gonzales, I. (s.f.). *Estudio de Ingeniería de métodos aplicado a la empresa FundiMarca S.A.* Venezuela: Universidad Nacional Experimental Politécnica Antonio José de Sucre.

Pérez, D. (2007). *Gestión de Operaciones.*

Claros, R. y León (2012). *El Control interno como herramienta de gestión y evaluación.* Breña: Intituto Pacífico S.A.C.

Amparo, G y Paoquiza, T. (2012). *El proceso de ventas y su incidencia en la atención al cliente de la empresa automotores Hyundai,* Universidad Tecnica de Ambato; Ambato Ecuador.