



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“CARACTERÍSTICAS DE LA MEJORA EN EL
PROCESO DE RECUPERO DE EQUIPOS Y LOS
TIEMPOS DE ATENCIÓN EN LAS BAJAS DEL
SERVICIO EN LA EMPRESA MIMCO S.A.C.”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Ingeniería Industrial

Autores:

Ana Yenifer Espichan Isidro

Marilyn Lourdes Acosta Chipana

Joseph Smith Ventocilla Lozano

Asesor:

Mg. Julio Douglas Vergara Trujillo

Lima - Perú

2018

Tabla de contenido

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	2
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Formulación del problema	12
1.3. Objetivos	13
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	14
CAPÍTULO III: RESULTADOS	17
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	23
REFERENCIAS	24
ANEXOS	26

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla n.º 1 Procesos de Recupero de equipos.....	30
Tabla n.º 2 Comparativo del % de recupero de equipos.....	33
Tabla n.º 3 Comparativo del % tiempo de recupero de equipos.....	33

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Sag operaciones	15
Figura 2. Diagrama de Ishiwaka en el área de recupero de equipos.....	16
Figura 3. Efectividad de recupero de enero	18
Figura 4. Efectividad de recupero de enero 2017 a junio 2017.....	19
Figura 5. Efectividad de recupero de enero 2018 a junio 2018.....	20
Figura 6. Efectividad según el tiempo de dilación para la atención de las sots	21
Figura 7. Comparativo del tiempo de dilación para la atención de las sots	22
Figura 8. Diagrama de proceso de recupero de equipos	26

RESUMEN

En la actualidad las empresas debido a la competencia que hay en el mercado se encuentran en la necesidad de realizar mejora en los procesos y medir los tiempos en que estos son realizados, para así incrementar la efectividad de los trabajos que vienen realizando de esta manera disminuir costos para las empresas para llegar a ello necesitan tener un control, seguimiento y mejora continua en sus procesos para así alcanzar sus objetivos trazados, en este trabajo se revisó los procesos sobre las principales características de la mejora en el proceso de recupero de equipos brindados comodato y los tiempos de atención en las bajas del servicio en la empresa MIMCO S.A.C.. La búsqueda de información se realizó mediante el aplicativo de la empresa y exportándolo en Excel en la cual se puede medir los indicadores y plazos de atención de los servicios que se está brindando al cliente. Asimismo en el diagrama de Ishikawa se identificó como causas y efectos tener una baja efectividad al bajo recupero de equipos siendo las posibles soluciones para mejorar la efectividad, como tener el proceso definido y aplicarlo en cada nueva contrata que se incorpore a realizar el servicio de bajas.

PALABRAS CLAVES: Mejora de procesos, efectividad, tiempos y comodato.

REFERENCIAS

Cancino, E., & Ruelas, D. (2015). *Mejora de procesos de gestión en una empresa de servicios de mantenimiento y limpieza industrial*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima

Recuperado de:

<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/6010>

De La Rosa, S., & Arregoces, A. (2015). *Diseño de un plan de mejoramiento administrativo para los departamentos de compra, logística y recursos humanos, de la empresa BUZCA S.A.* Cartagena, Bolívar, Colombia.}

Recuperado de:

<http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/2536/1/Trabajo%20de%20Grado%20susan%20de%20la%20rosa%20y%20anderson%20arregoces.pdf>

Echevarría, J. (2009). *Procedimiento para la mejora de los procesos operativo ETECSA*. La Habana, Cuba

Recuperado de:

<http://www.redalyc.org/pdf/3604/360433568011.pdf>

Pesado, P., Bertone, R., Esponda, S., Pasini, A., Boracchia, M., Martorelli, S. , & Swaels, M. (2013). *Mejora de Procesos en el desarrollo de Sistemas de Software y en Procesos de Gestión. Experiencias en PyMEs*. Buenos Aires, Argentina

Recuperado de:

https://digital.cic.gba.gob.ar/bitstream/handle/11746/2335/06-WICC2013-%20Mejora_de_Procesos.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Dounce, E. & Dounce, J. (2001). "La productividad en el Mantenimiento Industrial", Ciudad de Veracruz. México. Tercera Edición, Compañía Editorial Continental, S.A..

Montgomery, C. & George, R. (1990), "*Probabilidad y Estadística*" Editorial McGraw-Hill, Ciudad de México -Mexico.

Sumanth, D. (1990). "*Ingeniería y Administración de la Productividad: medición, evaluación, planeación y mejoramiento de la productividad en las organizaciones de Manufactura y Servicio*", Ciudad de México - México. Editorial McGraw-Hill

Avila, R. (1997) "*Introducción a la Metodología de la Investigación: La Tesis Profesional*". Lima –

Perú Ed. Estudios y Ediciones R.A.

Krajewski, L. y Ritzman, L. (2000). "*Administración de Operaciones, estrategias y análisis*". Ciudad de México - México Ed. Pearson Educación.

STONER, J., FREEMAN, E. y GILBERT, D. (1996). "*Adminisrtración*". Ciudad de México - México Ed. Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.

Romero, O, Muñoz, D. y Romero, S. (2006) "*INTRODUCCION A LA INGENIERIA, UN ENFOQUE INDUSTRIAL*" Ciudad de México - México International Thomson Editores S.A.

Pérez, J. y Gardey, A. (2016). "Definición de comodato"

Recuperado de:

<https://definicion.de/comodato/>)

Osiptel(2017) "*OSIPTEL: más del 66% de hogares peruanos ya tienen acceso al internete fijo o móvil*",

Recuperado de:

<https://www.osiptel.gob.pe/repositorioaps/data/1/1/1/not/np-encuesta-demanda-erestel2017/files/NP-encuesta-demanda-erestel2016.pdf>