



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

**“PROPUESTA DE MEJORA EN EL ÁREA DE PROCESOS
PARA AUMENTAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA
AGUICOR MULTISERVICIOS E.I.R.L.”**

Trabajo de investigación para optar el grado de:

Bachiller en Ingeniería Industrial

Autor:

Villanueva Mendoza, José

Asesor:

Ing. Dr. Estela Tamay, Walter

Trujillo - Perú

2019

TABLA DE CONTENIDO

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	2
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	3
AGRADECIMIENTO.....	4
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN.....	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad problemática.....	9
1.2. Formulación del problema	13
1.3. Objetivos	13
1.3.1. <i>Objetivo general</i>	13
1.3.2. <i>Objetivos específicos</i>	13
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	14
2.1. Tipo de investigación	14
2.2. Método.....	14
2.3. Procedimiento	14
2.3.1. <i>Descripción general de la empresa</i>	15
2.3.2. <i>Diagnóstico del área problemática</i>	16
2.3.3. <i>Identificación de problemas y causas raíces</i>	17
CAPÍTULO III. RESULTADOS	33
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES.....	37
REFERENCIAS	39
ANEXOS	40
RUBRICA DE EVALUACION DE TRABAJO DE INVESTIGACION.....	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Tendencias de uso de los servicios de auto lavado	10
Tabla N° 02: Etapas y descripción del procedimiento	16
Tabla N° 03: Causas raíces del área de operaciones	19
Tabla N° 04: Priorización de causas raíces por método de Pareto	19
Tabla N° 05: Causas raíces priorizadas e indicadores	21
Tabla N° 06: Matriz resumen de los indicadores de variables	22
Tabla N° 07: Proceso de Estandarización de tiempos	24
Tabla N° 08: Optimización del tiempo total del proceso mediante un Diagrama de Gantt	25
Tabla N° 09: Remuneraciones de la MO directa e indirecta de la empresa	26
Tabla N° 10: Disponibilidad efectiva de tiempo de trabajo	26
Tabla N° 11: Cantidad de servicios realizados en el año 2018	26
Tabla N° 12: Costo total con DOP inicial durante el año 2018	27
Tabla N° 13: Costo total con DOP optimizado incluyendo el Diagrama de Gant	28
Tabla N° 14: Cálculo de la pérdida del año 2018	29
Tabla N° 15: Meses de pérdida de insumos y materiales extraviados en el área de procesos.	29
Tabla N° 16: Meses de pérdida de insumos y materiales deteriorados en el área de procesos.	30
Tabla N° 17: Meses de pérdida de insumos y materiales vencidos en el área de procesos.	30
Tabla N° 18: Insumos utilizados durante cada reproceso	31
Tabla N° 19: Costos de reprocesos durante el año 2018	31
Tabla N° 20: Costos de devoluciones durante el año 2018	32
Tabla N° 21: Costo total por horas paradas durante el año 2018	33
Tabla N° 22: Costo por reparación de equipos durante el año 2018	33
Tabla N° 23: Costo Pérdida total del año 2018	36
Tabla N° 24: Participación de las causas raíces en las pérdidas totales del año 2018	37
Tabla N° 25: Costo Pérdida Total relacionado a Cada Herramienta de Mejora	38
Tabla N° 26: Costo Pérdida total del año 2018 relacionado a cada	39

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 01: Diagrama de Ishikawa del área de procesos en la empresa Aguicor Multiservicios E.I.R.L	12
Figura N° 02: Organigrama de la empresa	18
Figura N° 03: DOP Inicial del proceso de lavado de automóvil	23
Figura N° 04: Costo Pérdida total del año 2018 por causa raíz	36
Figura N° 05: Participación Pérdida Actual por Causa Raíz	37
Figura N° 06: Costo Pérdida total del año 2018 por herramienta de mejora	38
Figura N° 07: Participación Pérdida Actual por Herramienta de Mejora	39

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo general formular la propuesta de mejora en el Área de Procesos para incrementar la rentabilidad en la empresa Aguicor Multiservicios EIRL, dando a conocer los costos operacionales que generar la baja rentabilidad a la empresa.

El trabajo de investigación inicia con un diagnóstico situacional de la empresa Aguicor Multiservicios EIRL, mediante una encuesta aplicada a los trabajadores involucrados en el proceso.

Posterior al diagnóstico situacional, se procede a identificar las causas raíces mediante un diagrama de Ishikawa, para luego priorizar dichas causas mediante la encuesta realizada y un diagrama de Pareto. Como resultado obtuvimos una pérdida total de S/. 96,836.16 Soles.

El presente trabajo también plantea las propuestas de mejora a utilizar las cuales son: Dop optimizado, MOF, ROF, el uso de Kardex, 5s, la elaboración de un plan de capacitación y un plan de mantenimiento.

Finalmente, con la información brindada y analizada y con aplicando el diagnóstico elaborado, se presentará un análisis de los resultados y conclusiones aplicando las herramientas de mejora propuestas con la finalidad de aumentar la rentabilidad en la empresa Aguicor Multiservicios EIRL.

PALABRAS CLAVES: mantenimiento preventivo, diagnóstico, costos operativos, priorización.

NOTA DE ACCESO

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

REFERENCIAS

Farro, Jhampoult y Oliva, Claudia. (2019) “Gestión Logística de la empresa Enginer Proyects EIRL con la finalidad de disminuir los costos – Chiclayo 2017”, (Tesis de pregrado) Universidad Señor de Sipan - Perú.

Salas, Jorge. (2017) “Diseño de un plan de mantenimiento preventivo para aumentar la fiabilidad operacional y reducción de costos de mantenimiento de los equipos en la Empresa San Francisco de Asís Logística y Negocios S.A.C”, (Tesis de pregrado) Universidad Cesar Vallejo – Perú.

Llontop Edward. (2018). “Gestión de recursos humanos y su relación con el desempeño laboral en el área de mantenimiento de la I.E. Karl Weiss Chiclayo 2015” (Tesis de pregrado) Universidad Señor de Sipan - Perú.