

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
Facultad de Ingeniería Administrativa e Ingeniería Industrial
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL



**PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE ABASTECIMIENTO Y
MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA PARA INCREMENTAR LA
PERCEPCIÓN DE CALIDAD RESPECTO AL SERVICIO QUE BRINDA
UNA EMPRESA DE LIMPIEZA**

MODALIDAD:

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

PRESENTADO POR:

BACHILLER PAITAN ORMEÑO, ORLANDO ALFONSO

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE INGENIERO
INDUSTRIAL

2017

RESUMEN

El presente trabajo, tiene como objetivo evaluar, diagnosticar, definir y proponer mejoras en los procesos de abastecimiento de materiales y mantenimiento de maquinarias y equipos del servicio de limpieza industrial de una empresa PYME. Por otro lado para la obtención de datos se efectuó el **método experimental**; para el rediseño de los procesos se han aplicado los conceptos y herramientas del ciclo de Deming o círculo de PHVA (o PDCA en Inglés); así mismo para la elaboración de las encuestas para medir la percepción de la calidad del Servicio se usaron las dimensiones de la Metodología de Servqual. Por último para la evaluación de las hipótesis establecidas se utilizó el método del signo para muestras pareadas, tomando como encuestados a una muestra de usuarios del servicio. A su vez con el fin de llevar a cabo el desarrollo de este trabajo, se realizaron supervisiones semanales de las instalaciones, elaborándose los respectivos informes de supervisión del servicio, así como las evaluaciones a la persona responsable del servicio por el Cliente. Tras las evaluaciones realizadas y la aplicación de las mejoras en los procesos de solicitud y entrega de materiales como del mantenimiento de maquinarias, los cuales generaban retrasos excesivos para los clientes; se obtuvo como resultado el aumento de la productividad de un 17% para el cliente A y un 11% para el cliente B. Así mismo el 60%, 65% y 55% de los clientes encuestados determinaron que la empresa cuenta con un nivel de eficiencia, eficacia y calidad de servicio buena (respectivamente).

Palabras claves:

Procesos, Calidad,

Eficacia, Productividad,

Eficiencia.