

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

Facultad de Ingeniería Administrativa e Ingeniería Industrial

CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



APLICACIÓN DE LEAN SERVICE PARA OPTIMIZAR LAS ENTREGAS A TIEMPO EN EL CENTRO DE SERVICIOS DE LA EMPRESA ALMACENES SANTA CLARA S.A.

MODALIDAD:

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

PRESENTADO POR:

BACHILLER SARAVIA LEVANO LIZARDO SMITH

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

2017

RESUMEN

El estudio que a continuación se presenta, corresponde al concesionario automotriz Almacenes Santa Clara de la marca Isuzu dedicados a la venta de camiones, repuestos originales y a brindar servicio post venta, los cuales son Mantenimiento preventivos y correctivos.

Durante el desarrollo del trabajo se presentará el diagnóstico de la empresa y propuestas de mejora para el proceso del Centro de Servicios, las mismas que podrán ser utilizadas para el desarrollo de las demás actividades post venta.

El principal objetivo de este trabajo es optimizar las entregas a tiempo en el centro de servicios mediante la aplicación de Lean Service.

La optimización se logrará con la implementación de la metodología Lean Service: Visualización del mapa de los procesos y comprensión de la cadena de valor, Selección de los procesos clave a mejorar, Identificación y medición del valor del servicio, Organización y estandarización de las actividades e Implantación de un sistema para la mejora continua de los procesos para optimizar el desarrollo de las actividades en las estaciones del taller.

Finalmente se podrá encontrar conclusiones y recomendaciones que complementen el estudio realizado.

Palabras Claves: Post venta, Lean service, entregas a tiempo, procesos, cadena de valor