

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



**PROPUESTA DE MEJORA EN EL PROCESO DE INSTALACIÓN DE
EQUIPOS DE ILUMINACIÓN POR LA EMPRESA OPSEM E.I.R.L. A FIN DE
CUMPLIR CON LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS EN LA PRESTACION DEL
SERVICIO AL CLIENTE**

MODALIDAD:

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

PRESENTADO POR:

BACHILLER KATHERINE ALICIA ALMEIDA CUADROS

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

Lima, Perú

2019

RESUMEN

El presente trabajo desarrolla sobre los principales problemas de la deficiencia en los procesos que tiene la empresa en el sector de electricidad (empresa OPSEM E.I.R.L.), donde se han propuesto mejoras mediante herramientas de ingeniería para reducir los tiempos improductivos y aumentar la productividad.

El objetivo principal es realizar la mejora del proceso de instalación de equipos de iluminación por la empresa OPSEM E.I.R.L. a fin de cumplir con los tiempos establecidos en la prestación del servicio al cliente, basándose en estudios de tiempos en las operaciones considerando los conceptos de ingeniería de métodos, en esta se han empleado técnicas como las 5S's en el área de del taller con la finalidad de generar un cambio en la cultura y trabajo en equipo en la organización ya que es el área fundamental para la selección y acceso de materiales, herramientas y equipos; además se han empleado diagramas de causa-efecto, diagrama de operaciones, diagrama de actividades para el desarrollo de las actividades dentro de la planta del cliente.

Se desarrolló la metodología del estudio de trabajo para registrar, examinar, definir y establecer la propuesta de mejora, y así determinar un mayor alcance de todo el diagnóstico actual de la empresa en conjunto con el personal que lo conforma.

Finalmente, este trabajo propone la reducción de los tiempos de trabajo del servicio de instalación de equipos de iluminación, dando prioridad a la agilización, rapidez, inspección, controles, indicadores, programas, formatos y una mejora continua, con el objetivo de mejorar la productividad y el servicio al cliente.

Palabras Claves: Estudio de Tiempos; Procesos; Productividad, Servicio al cliente, Indicadores, Estudio de trabajo.

