

Universidad Católica de la Santísima Concepción

Facultad de Ingeniería

Ingeniería Civil Industrial



UCSC

“Estudio de las pérdidas que se generan en el proceso de mantenimiento por garantías de automóviles de las marcas Audi y Volkswagen”.

Empresa Salazar Israel, Sucursal Prat, Concepción.

Ignacio Antonio Rifo Beltrán

INFORME DE PROYECTO APLICADO DE INGENIERÍA PARA OPTAR AL
TÍTULO DE INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL

Profesor Guía: Giuliani Paolo Coluccio Piñones Ph. D.

Profesor Informante: María Teresa Bull Torres Ph. D.

Concepción, Enero 2019

Dedicatoria

Este proyecto y su resultado está dedicado a toda mi familia y amigos, especialmente a mis Padres Fernando e Isolina, quienes fueron un pilar fundamental para educarme y entregarme valores para la vida, a mi hermano Matías, quien siempre me apoyo sin excepciones, mi hermana Maite que siempre está en mi corazón y desde el cielo cuida de mí, mi mami Nelda y tía Jacqueline quienes siempre me apoyaron y estaban preocupadas de mi bienestar diario. También no puedo dejar de mencionar a mi pareja Nancy que ha estado conmigo todos estos años de carrera universitaria, con quien también hemos ido construyendo familia y hoy tenemos al motor de mi vida, nuestro Hijo Lucas Ignacio, el cual llego en el momento perfecto para darme las fuerzas necesarias y así poder culminar esta etapa.

Agradecimientos

Agradecer al profesor Giuliani Coluccio, quien acepto guiarme en este proceso y siempre me entrego los mejores consejos, Profesores y Personal de la UCSC quienes siempre me apoyaron y entregaron herramientas para ser un profesional integro. También a la empresa Salazar Israel, quienes me abrieron sus puertas para desarrollar este estudio.

Resumen Ejecutivo

Dentro del Servicio Técnico de la empresa Salazar Israel en su Sucursal Prat de Concepción, se realizan mantenciones a diferentes marcas de automóviles, dentro de las cuales se encuentran distintas marcas, para concepto de este estudio, se trabajara con Audi y Volkswagen. Las mantenciones de un automóvil pueden ser realizadas por el cliente o pueden ser indicadas según el fabricante por catálogo, también conocidas como garantías, siendo esta última mantención la de enfoque en este proyecto. Una mantención por garantía implica que no es el cliente quien la cancela, sino que se le factura directo al fabricante o concesionario de la marca del vehículo, esto implica que el vehículo se debe reparar o cambiar algún repuesto pedido al fabricante y una vez que es entregado al cliente la Orden de Trabajo puede ser ingresada al sistema para ser facturada.

En la sucursal de Prat y en general dentro de la empresa Salazar Israel en todas sucursales a lo largo de nuestro país existen muchas pérdidas generadas por OT no facturadas, las cuales en algunos casos pueden pasar más de 181 días sin generarse ningún movimiento para ella (OT), una orden de Trabajo no facturada, no solo implica pérdidas monetarias, sino que también implica vehículos ocupando un espacio dentro del taller, que impiden el ingreso de otros vehículos para ser reparados, además se debe considerar el tiempo en cobrar una garantía que en algunos casos se extiende hasta 90 días, dependiendo la marca.

El objetivo de este proyecto es determinar de las pérdidas generadas por concepto de OT's pendientes de Garantías, motivo por el cual se realizaron visitas periódicas por alrededor de 2 meses, lo que permitió tener una diagnóstico actual del proceso e ir generando de manera paulatina las distintas causas involucradas. Para verificar los motivos se trabajó con el diagrama causa efecto propuesto por el Dr. Ishikawa, el que arrojó: documentación pendiente, retraso de solicitudes y planificación de labores, equipos y herramientas deficientes, mal manejo de asignaciones, entre otros como las principales causas.

Finalmente para analizar las causas obtenidas por el estudio realizado, se propone generar un Control Total de Calidad con participación de todos los empleados, puesto que el proceso posee variadas falencias que es posible mejorar con la aplicación de este método

propuesto, el cual implica un compromiso vital por parte de todos los entes involucrado en el proceso.