



Facultad de Ingeniería y Computación

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**Propuesta de aplicación de la metodología Lean Service
para el alquiler de camiones grúa de una contratista
minera. Arequipa, 2021**

Tesis presentada por las bachilleres de la Escuela
Profesional de Ingeniería Industrial:

KELLY LIZETH PINAZO VELASQUEZ

LOURDES BEATRIZ SINSAYA

CCORIMANYA

Para optar el Título Profesional de Ingeniero
Industrial

Asesor: Mg. Jeanette Fabiola Díaz
Quintanilla

Arequipa, 2023

Trabajo de titulación

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	19%	1%	8%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	repositorio.ucsp.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
6	prezi.com Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	www.inei.gob.pe Fuente de Internet	<1%
9	www.coursehero.com Fuente de Internet	

RESUMEN

En la presente tesis se presenta como objetivo principal realizar una propuesta de aplicación de la metodología Lean Service para alquiler de Camiones Grúa de una contratista minera del sur del Perú. Se aplicó la herramienta VSM en la etapa de diagnóstico y control del proceso de servicio, se encontró mudas referentes a demoras en el pago de requerimientos en 960 minutos, habilitación de personal en 2,400 minutos , aprobación de personal habilitado 120 minutos y revisión de correos para la verificación de pendientes no valorizados en 30 minutos, respecto a los defectos se determinaron el sub alquiler cada 3 meses por falla en la disponibilidad y defecto en el proceso de alquiler por falta de aplicación de mantenimiento preventivo. Para estas mudas se determinó emplear, para mejorar el servicio prestado herramientas como Estandarización de procesos, PHVA , 5s, Heijunka y TPM con lo cual se propuso reducir el tiempo de pago de requerimientos de 960 minutos a 300 minutos, demora en habilitación de personal de 2,400 minutos a 1,200 minutos y aprobación de personal habilitado de 120 minutos a 60 minutos y mediante la estandarización específicamente el complemento de estandarización de plantillas ya que se cuenta con procesos identificados pero no se cumplen a cabalidad para ello al encargado de mantenimiento se le plantea una capacitación en gestión del mantenimiento de flota y designación de responsabilidades del jefe de proyectos , para el caso del personal se identificó que se cumple doble función. Se concluye que mediante la metodología Lean Service fue posible proponer mejoras para la reducción de mudas, así como problemas que profundizan en la gestión de la empresa y proponer mejoras para los procesos internos.

Palabras clave: Calidad en el servicio, Metodología lean Service, contratista minera, takt time, cycle time