



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



TESIS

**“Mejora de la satisfacción del cliente utilizando el método
Toyota Business Practice en el área de Post Venta de la empresa Corporación
Automotriz del Sur, 2019”**

Para optar al Título de Ingeniero Industrial

Presentado por:

Karen Gibaja Huamán.

Elsa Grinelia Márquez Agüero.

Asesor:

Ing. Arturo Chuquimia Hurtado.

CUSCO - PERÚ

2019



Resumen

Cómo mejorar la Satisfacción del Cliente en el área de Post Venta utilizando el método de Toyota Business Practice ha sido el objetivo principal del estudio; por lo que se evaluaron los principales procesos que influyen en los resultados, siendo: La recepción, el servicio (Production) y la entrega, dimensiones principales por estar relacionados directamente con el cliente.

Conforme al orden que sugiere el método se encontraron formas de identificar los problemas que afectan en los resultados de la Satisfacción del cliente respecto al área de Post Venta, se establecieron metas para cada proceso consistiendo en valorar cuantitativamente la situación actual del área, para proceder a realizar el análisis de causa raíz y finalmente proponer el diseño de las contramedidas.

Para aclarar los problemas, se recabaron precedentes sobre: El comportamiento anual de la satisfacción del cliente en el área de Post venta teniendo que en el 2016 fue de 92%, disminuyendo este valor a 85% en el 2017 y teniendo como meta a llegar a 89% en el 2018. Se observa también que para el 2018 el número de vehículos atendidos en Post Venta disminuye comparado al año anterior (Ver capítulo iv).

En el capítulo v, se exponen los resultados en cada dimensión del estudio, considerando tres puntos importantes que el cliente estima para su satisfacción: el tiempo, el precio y la calidad. Respecto al precio por ejemplo se observa que el cliente exige explicaciones claras sobre el servicio a trabajar y, los componentes a cambiar para realizar el pago; sobre el tiempo se concluye que tener procedimiento fijos para rutinas de mantenimiento del mismo tipo contribuye a cumplir con la hora prometida y; en cuanto a la calidad se observa que una inspección final sobre las operaciones realizadas en el vehículo más la limpieza son temas sensibles para obtener una buena satisfacción del cliente.

Finalmente, en cuanto a las pruebas y las soluciones planteadas se realiza un monitoreo para verificar el tipo de resultados que las contramedidas presentan y se ofrece un plan para su implementación.



Summary

How to improve Customer Satisfaction in the after sales area using the Toyota Business Practice method has been the main objective of the study; Therefore, the main processes that influence the results were evaluated, being: The reception, the service (Production) and the delivery, main dimensions for being directly related to the customers.

According to the order suggested by the method, ways were found to identify the problems that affect the results of the Customer Satisfaction with respect to the After Sales area, goals were established for each process consisting in quantitatively assessing the current situation of the area, to proceed to Perform root cause analysis and finally propose the design of countermeasures.

To clarify the problems, precedents were collected on: The annual behavior of customer satisfaction in the After Sales area, having in 2016 was 92%, decreasing this value to 85% in 2017 and having as a goal to reach 89% in 2018. It is also observed that by 2018 the number of vehicles served in Post Sale decreases compared to the previous year (See chapter iv).

In chapter v, the results are presented in each dimension of the study, considering three important points that the client estimates for their satisfaction: time, price and quality. Regarding the price, for example, it is observed that the client requires clear explanations about the service to work and, the components to change to make the payment; over time it is concluded that having fixed procedures for maintenance routines of the same type contributes to fulfill the promised time and; In terms of quality, it is observed that a final inspection of the operations carried out on the vehicle plus cleaning are sensitive issues to obtain good customer satisfaction. Finally, regarding the tests and the proposed solutions, monitoring is carried out to verify the type of results that the countermeasures present and a plan for their implementation is offered.