



DEPARTAMENTO DE POSGRADOS

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

Propuesta de un plan de mejora de la productividad del taller de servicio técnico de mantenimiento de la empresa Maquinarias y Vehículos S.A. Mavesa agencia Loja.

Trabajo de graduación previo a la obtención del título de Magíster en Gestión del Mantenimiento.

Autor: Jairo Alfredo Angamarca Panamito.

Director: M.Sc. Esteban Bladimir Cuenca Castillo.

Cuenca - Ecuador

2024

DEDICATORIA

A Dios, mis padres, mi esposa y mi familia.

AGRADECIMIENTOS

Me gustaría expresar mi agradecimiento a todas aquellas personas que contribuyeron al desarrollo de este trabajo de investigación.

En primer lugar, quiero agradecer a mi director de tesis, el M.Sc. Esteban Bladimir Cuenca Castillo, por su guía, apoyo y dedicación a lo largo de todo el proceso. Sus conocimientos y experiencia fueron fundamentales para el éxito de este proyecto.

También quiero agradecer a mis profesores y compañeros de clase por su colaboración y por brindarme la oportunidad de aprender y crecer en este campo. Sus comentarios y sugerencias fueron invaluable para mejorar mi trabajo.

Por último, quiero agradecer a mis amigos y familiares por su constante apoyo y motivación. Su aliento y comprensión fueron fundamentales para superar los desafíos que surgieron durante el proceso de investigación.

A todos ustedes, ¡muchas gracias! Su apoyo ha sido fundamental para la realización de este trabajo de investigación.

RESUMEN

El trabajo presente establece como objetivo la propuesta de un plan salarial para la mejora de la productividad en las diferentes actividades que se realizan en función del servicio de posventa compatibles con un software de mantenimiento. Dentro del alcance del proyecto, se recopiló información de Maquinarias y Vehículos S.A. Mavesa agencia Loja en el periodo del 2019 al 2022. Este aspecto con el fin de conocer un diagnóstico de la gestión desarrollada y el consecuente desarrollo de planes y propuestas de implementación que respondan a la problemática. La metodología utilizada fue cuantitativa y la investigación fue de tipo no experimental, con un diseño longitudinal. Como hallazgos se encontraron las horas disponibles de cada uno de los técnicos, unidades atendidas, facturación y reprocesos, Contrariamente a eso, la generación de servicios a través de las órdenes de trabajo se registra en un 60% de productividad siendo este un índice alarmante. Se concluye que es necesario mejorar las comisiones y bonificaciones e implementar un proceso que permita controlar los tiempos muertos o pausas en la ejecución de las tareas de mantenimientos mediante un software. Esto ayudaría a la empresa a incentivar a los técnicos y una mejor planificación y asignación de tareas, y un seguimiento en tiempo real del progreso del trabajo.

Palabras Claves: Productividad, comisiones, servicio técnico, mano de obra, gestión de procesos, Kaizen, 5S.

ABSTRACT

The objective of this work is to propose a salary plan to improve productivity in the different activities carried out based on the after-sales service compatible with maintenance software. Within the scope of the project, information was collected from Maquinarias y Vehiculos S.A. Mavesa agency Loja in the period from 2019 to 2022. This aspect to obtain a diagnosis of the management developed and the consequent development of implementation plans and proposals that respond to the problem. The methodology used was quantitative and the research was non-experimental, with a longitudinal design. The findings included the available hours of each of the technicians, units attended, billing and reprocessing. Contrary to that, the generation of services through work orders is recorded at 60%, this being an alarming rate. It is concluded that it is necessary to improve commissions and bonuses and implement a process that allows controlling downtime or pauses in the execution of maintenance tasks through software. This would help the company to incentivize technicians and better planning and assignment of tasks, and real-time monitoring of work progress.

Keywords: Productivity, commissions, technical service, labor, process management, Kaizen, 5S.

Translated by:

Revised and Approved by:

Esteban Cuenca Castillo

Jairo A. Angamarca P.

Esteban B. Cuenca C.