

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

FACULTAD DE INGENIERÍA ADMINISTRATIVA E INGENIERÍA INDUSTRIAL

CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



**PROPUESTA DE PLAN DE MANTENIMIENTO PARA
CUMPLIR CON LAS EXIGENCIAS DE CALIDAD EN LA
EMPRESA ASIA GOLF CLUB**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO

INDUSTRIAL

AUTOR:

BACHILLER BRIAN ANTHONY RIVERA GOICOCHEA

ASESOR:

MG. RUBEN PEREZ BOLIVAR

Perú, Lima

2020

RESUMEN

El presente trabajo de suficiencia trata de la propuesta de un plan de mantenimiento en la empresa Asia Golf Club, cuyo objetivo es fomentar el deporte del Golf; con esta propuesta se busca cumplir con las exigencias de calidad del club mejorando así sus procesos operativos buscando satisfacer a los socios otorgándole una atención 5 estrellas.

Para realizar esta propuesta primero se analizaron los síntomas que se presentaban siendo estos el incremento de gastos en los mantenimientos y elevado índice de quejas de clientes, mediante el diagnóstico realizado a las finanzas y a los clientes se obtiene el monto excesivo gastado sobre el presupuesto y el número de quejas de los clientes ambos en relación al plan mantenimiento del club, luego se usó como ayuda el diagrama de Pareto para identificar el 20% de los mantenimientos que generan el 80% de las pérdidas económicas y el 80% de quejas de clientes, seguidamente se identificó la causa raíz de ese 80% hallado.

Con el resultado obtenido se procedió a realizar el diagnóstico de los procesos del mantenimiento y al personal involucrado, teniendo pésimos resultados, se formuló mediante el diagrama de Ishikawa las causas-raíz del problema principal para que luego se planteen las alternativas de mejora mediante la herramienta AMFE y proceder con la implementación de estas mejoras.

Casi al finalizar se mostrará el presupuesto de la propuesta y su cronograma de realización.

Al finalizar se presentarán las conclusiones y recomendaciones.

“Palabras Clave” propuesta, plan de mantenimiento, cumplimiento, exigencias, calidad.

ABSTRACT

The present of sufficiency deals with the proposal of a maintenance plan in the company Asia Golf Club, whose objective is to promote the sport of Golf; This proposal seeks to meet the quality requirements of the club, thus improving its operating processes, seeking to satisfy the members by granting them 5-star service.

To carry out this proposal, the symptoms that were presented were first analyzed, these being the increase in maintenance expenses and a high rate of customer complaints, through the diagnosis made to finances and customers, the excessive amount spent on the budget and the number of customer complaints both in relation to the club's maintenance plan, then the Pareto chart was used as an aid to identify the 20% of maintenance that generates 80% of economic losses and 80% of customer complaints, then the root cause of that 80% found was identified.

With the result obtained, a diagnosis of the maintenance processes and the personnel involved was carried out, with terrible results, the root causes of the main problem were formulated through the Ishikawa diagram so that the alternatives for improvement were then proposed using the tool AMFE and proceed with the implementation of these improvements.

Almost at the end, the proposal budget and its implementation schedule will be shown.

At the end, the conclusions and recommendations will be presented.

"Keywords" proposal, maintenance plan, compliance, requirements, quality.