



REDUCCIÓN DEL PORCENTAJE DE PENALIZACIONES EN UNA EMPRESA PROVEEDORA DE SERVICIOS TÉCNICOS DE REFRIGERACIÓN

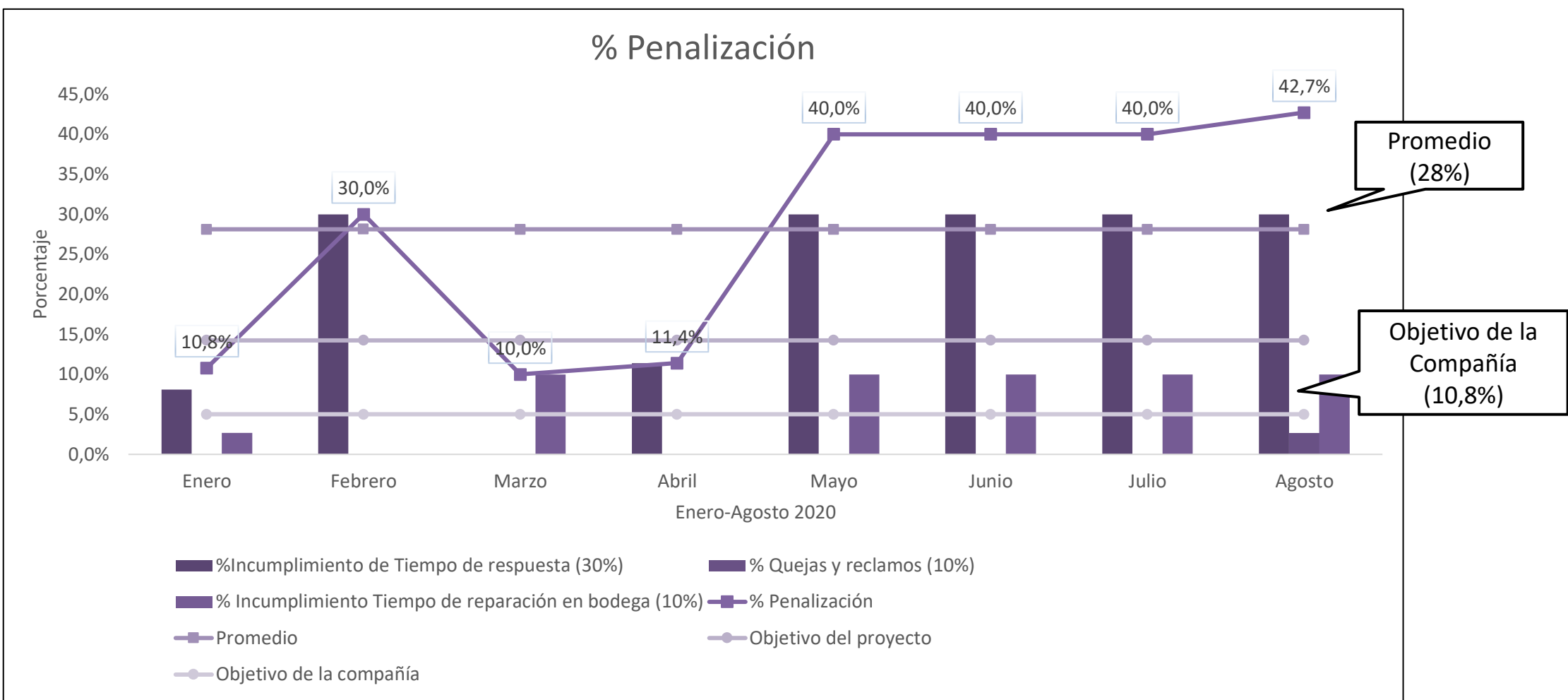
DEFINICIÓN

Problema

“Según datos históricos de enero a agosto de 2020, el porcentaje promedio de penalizaciones en una empresa que brinda servicios técnicos de refrigeración ubicada en la ciudad de Guayaquil fue de 28%. La empresa requiere que el cumplimiento de los indicadores sea del 95%, lo que se traduce en una penalización máxima, en el peor de los casos, del 10,8%”.

Objetivo

Obtener un porcentaje de penalización menor o igual al 15% por incumplimiento del tiempo de respuesta de atención y del tiempo de reparación en bodega mediante la aplicación de lean six sigma con el fin de mejorar la atención al cliente.



MEDICIÓN

MÉTODOS DE VALIDACIÓN



DESPERDICIOS DEL PROCESO

TIEMPO DE ESPERA	• Demoras en asistir a las emergencias • Demoras en enviar toda la documentación
TALENTO HUMANO	• Deficiente diagnóstico de los equipos de frío
REPROCESO	• Verificación constante de documentación • Casos fallidos
MOVIMIENTO	• Deficiente organización en la bodega
TRANSPORTE	• Casos fallidos

ANÁLISIS

5 POR QUÉS ???

CAUSAS RAÍZ

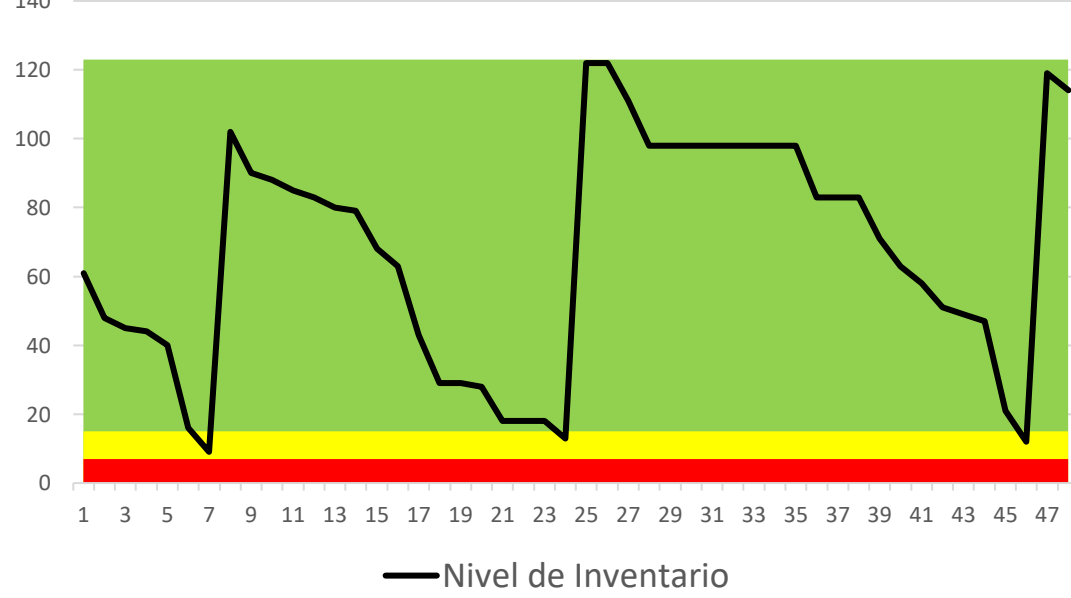
- Los empleados desconocen cuál es el alcance de sus actividades
- Negligencia de los técnicos al determinar las fallas de los equipos
- El personal desconoce la forma correcta de gestionar los repuestos en la bodega
- El personal realiza las atenciones en base a la información del cliente externo.
- Los técnicos desconocen cuál es la manera correcta o que tan limpia debe quedar el área.
- El personal involucrado desconoce cómo obtener los indicadores clave.

MEJORA



IMPLEMENTACIÓN Y CONTROL

Nivel de inventario - Política (s,S)



Política de revisión continua aplicada a repuestos

IMPLEMENTACIÓN 3'S

CLASIFICAR



ORDENAR

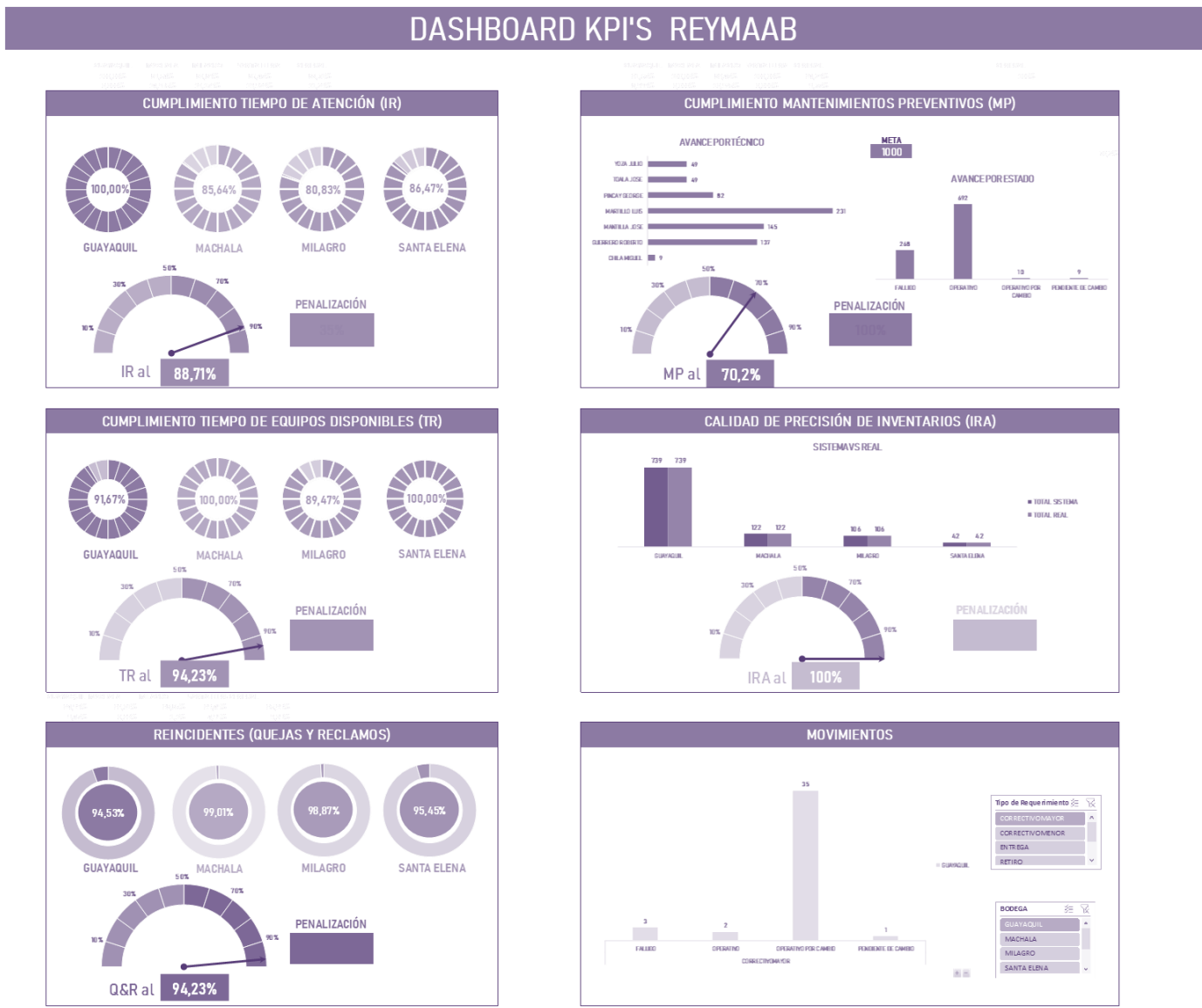


LIMPIAR



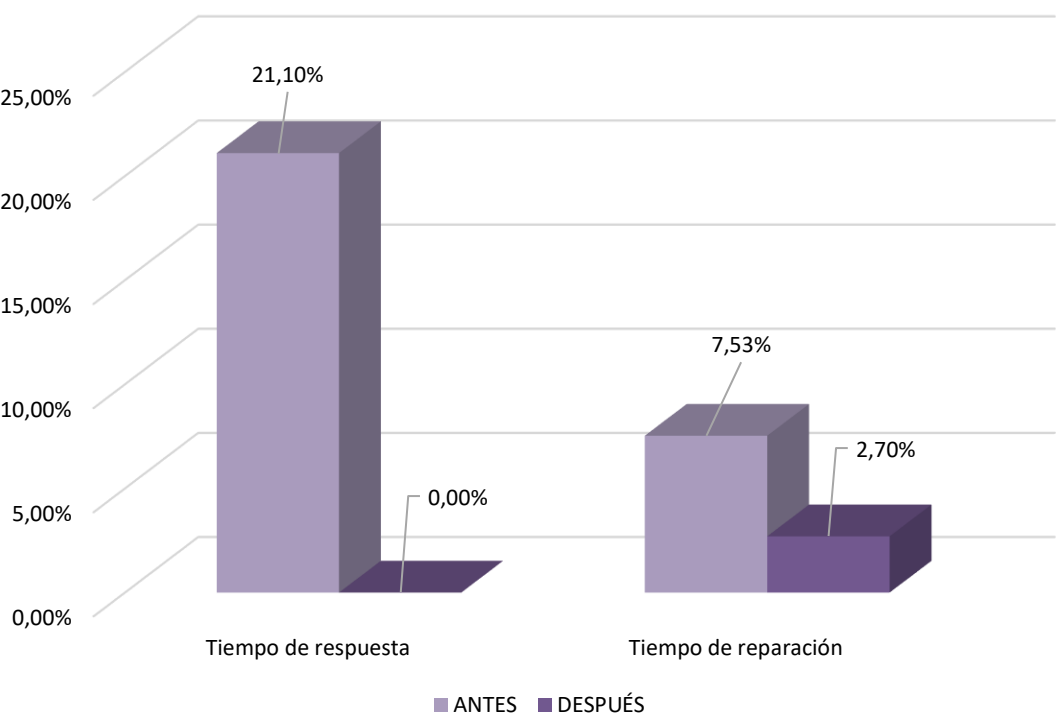
Ahorro del tiempo de búsqueda de materiales

Seguimiento de indicadores claves



RESULTADOS

Porcentaje de penalización



Multas



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El porcentaje de penalizaciones se redujo de un 28% a un 2,7%, consiguiendo el objetivo del proyecto y de la compañía. El beneficio para la empresa se traduce en una reducción de la multa de \$5962 a \$575.
- El número de atenciones fallidas se reduce en un 22%. Lo que equivale a una disminución de las distancias recorridas.
- Se recomienda cumplir y tener un control de todas las soluciones implementadas con el fin de prevenir y detectar anomalías.