

UNIVERSIDAD ANTONIO RUIZ DE MONTOYA

Facultad de Ingeniería y Gestión



“DESCENTRALIZACIÓN DE SERVICIOS, MEJORA DE PROCESO EN SERVICIO POST- VENTA WIRTGEN GROUP – IPESA S.A.C”

Trabajo de Investigación para optar el Grado Académico de Bachiller en Ingeniería Industrial

DANIEL ERICK GUADALUPE MUCHA

Asesor:

María Liz Labán Salguero

Lima – Perú

Diciembre de 2019

DEDICATORIA

A mis padres, amigos, colegas por
su apoyo incondicional.

De Daniel Erick Guadalupe Mucha

AGRADECIMEITNO

A mis padres, por enseñarme el valor del esfuerzo y ser una mejor persona cada día.

De Daniel Erick Guadalupe Mucha

RESUMEN

Actualmente en IPESA SAC existe la centralización de servicio Post-Venta en maquinaria del grupo WIRTGEN GROUP, dado que el personal capacitado para poder intervenir estos equipos está en la sede central – Lima.

El presente trabajo está enfocado a determinar que sucursal debemos capacitar acorde a la ubicación geográfica y nivel de facturación mensual – anual en la empresa IPESA SAC.

Los costos de capacitación de personal para maquinaria especial son elevados, más cuando una empresa tiene 11 sucursales a nivel nacional y es representante exclusivo en Perú, por lo que no se puede capacitar a todas las sucursales.

Palabras clave: WIRTGEN GROUP, DESCENTRALIZACIÓN, IN-HOUSE.

ABSTRACT

Currently in IPESA SAC there is the centralization of After-sales service in machinery of the WIRTGEN GROUP group, since the personnel trained to be able to intervene these equipment is in the headquarters - Lima.

The present work is focused on determining which branch we should train according to the geographical location and monthly - annual billing level in the company IPESA SAC.

Personnel training costs for special machinery are higher, especially when a company has 11 branches nationwide and is an exclusive representative in Peru, so all branches cannot be trained.

Keywords: WIRTGEN GROUP, DECENTRALIZATION, IN-HOUSE.