

ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

**MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**



**Propuesta de mejora al área de servicio de mantenimiento en
la empresa Ememsa de la ciudad de Lima para el año 2023**

Trabajo de Investigación

Para optar por el Grado a Nombre de la Nación de:

Maestro en
Administración de Negocios

Autores:

Bach. Ariste Taipe, José Fernando

Bach. Rodríguez, José Carlos

Docente Guía:

MBA. Orihuela Echavigurin, Danny Alejandro

TACNA – PERÚ

2023

24%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

“El texto final datos expresiones opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

Índice de contenidos

Índice de contenidos.....	3
Índice de tablas	6
Índice de figuras	8
Resumen	9
Abstract	10
Introducción	11
CAPÍTULO I ANTECEDENTES DE ESTUDIO.....	13
1.1. Título del tema.....	13
1.2. Planteamiento del problema.....	13
1.3. Objetivos de la investigación	16
1.3.1. Objetivo general.....	16
1.3.2. Objetivos específicos	16
1.4. Metodología.....	16
1.4.1. Tipo de investigación	17
1.4.2. Enfoque de la investigación	17
1.4.3. Técnicas e instrumentos para compilar datos.....	18
1.4.4. Población y muestra	18
1.5. Justificación.....	19
1.5.1. Teórica.....	19
1.5.2. Metodológica.....	19

	4
1.5.3. Práctica.....	19
1.6. Definiciones.....	20
1.6.1. Servicio de mantenimiento.....	20
1.6.2. Calidad.....	20
1.6.3. Gestión de procesos.....	20
1.6.4. Administración de operaciones.....	20
1.6.5. Indicadores de procesos.....	21
1.7. Alcances y limitaciones.....	21
1.7.1. Alcances.....	21
1.7.2. Limitaciones.....	22
1.8. Cronograma de actividades (Gantt).....	23
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	24
2.1. Conceptualización de la variable.....	24
2.1.1. Servicio.....	24
2.1.2. Mantenimiento.....	34
2.1.3. Gestión de procesos.....	41
2.2. Importancia de la variable.....	43
2.3. Análisis comparativo.....	44
2.4. Análisis crítico.....	45
CAPÍTULO III MARCO REFERENCIAL.....	46
3.1. Reseña histórica.....	46
3.2. Filosofía organizacional.....	47

	5
3.2.1. Misión	47
3.2.2. Visión	47
3.2.3. Valores.....	47
3.2.4. Políticas	49
3.2.5. Sostenibilidad.....	49
3.3. Diseño organizacional	51
3.3.1. Organigrama Institucional Ememsa	51
3.4. Productos y/o servicios.....	52
3.4.1. Servicio	52
3.5. Diagnóstico organizacional de Ememsa.....	55
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	58
4.1. Diagnóstico del escenario actual del área de servicio de mantenimiento....	58
4.1.1. Análisis de problemas a través del árbol de problemas.....	60
4.1.2. Desarrollo y aplicación de la guía de entrevista.....	66
4.2. Mejora al área de servicio de mantenimiento	79
4.2.1. Análisis de la propuesta de mejora presentada	81
4.2.2. Análisis de la realización de actividades y responsabilidades de implementacion	86
4.3. Mecanismos de control a las estrategias de mejora establecidas	88
4.3.1. Análisis de los mecanismos de control presentados.....	90
4.4. Presupuesto referencial de la propuesta de mejora	96
4.4.1. Analsis comparativo del impacto de la propuesta de mejora	101

CAPÍTULO V: SUGERENCIAS	103
Recomendaciones.....	107
Conclusiones	108
Referencias bibliográficas.....	111
Anexos	118

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Análisis comparativo</i>	44
Tabla 2 <i>Análisis FODA de Ememsa</i>	55
Tabla 3 <i>Servicio de mantenimiento</i>	66
Tabla 4 <i>Retrasos</i>	67
Tabla 5 <i>Recursos</i>	68
Tabla 6 <i>Sistema de seguimiento y control</i>	69
Tabla 7 <i>Capacitación en nuevas tecnologías</i>	70
Tabla 8 <i>Ausencia de capacitación</i>	71
Tabla 9 <i>Acceso a repuestos</i>	72
Tabla 10 <i>Planificación</i>	73
Tabla 11 <i>Sistema de seguimiento y control</i>	74
Tabla 12 <i>Capacitación continua</i>	75
Tabla 13 <i>Propuesta de acciones de mejora</i>	79
Tabla 14 <i>Control de las acciones de mejora de la propuesta</i>	88
Tabla 15 <i>Presupuesto referencial de la propuesta de mejora</i>	96
Tabla 16 <i>Cuadro comparativo de impacto de la propuesta</i>	101

Índice de figuras

Figura 1 Organigrama Institucional de Ememsa.....	51
Figura 2 Mantenimiento de equipos mineros e industriales.....	52
Figura 3 Maestranza especializada	53
Figura 4 Fabricación y montaje de estructuras metálicas.....	54
Figura 5 Soluciones Integrales Ecoeficientes	54
Figura 6 Servicio de mantenimiento	66
Figura 7 Retrasos	67
Figura 8 Recursos	68
Figura 9 Sistema de seguimiento y control.....	69
Figura 10 Capacitación en nuevas tecnologías	70
Figura 11 Ausencia de capacitación.....	71
Figura 12 Acceso a repuestos	72
Figura 13 Planificación	73
Figura 14 Sistema de seguimiento y control.....	74
Figura 15 Capacitación continua	75