

FACULTAD DE INGENIERÍA

Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial

Trabajo de Suficiencia Profesional

**Informe de suficiencia profesional como asistente
de sistemas de gestión en la empresa Incamotors
S.A.C**

Manuel Alfredo Paredes Aranzamendi

Para optar el Título Profesional de
Ingeniero Industrial

Arequipa, 2023

TSP - PAREDES ARANZAMENDI MANUEL ALFREDO

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	vsip.info Fuente de Internet	4%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad TecMilenio Trabajo del estudiante	1%
6	kupdf.net Fuente de Internet	1%
7	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
8	reposipot.imss.gob.mx Fuente de Internet	<1%
9	Submitted to Universidad Católica de Santa María	<1%

10

Submitted to Instituto Superior de Artes,
Ciencias y Comunicación IACC

Trabajo del estudiante

<1 %

11

repositorio.unsa.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

12

buskeros.com

Fuente de Internet

<1 %

13

Submitted to imfice

Trabajo del estudiante

<1 %

14

repositorio.unemi.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

15

www.slideshare.net

Fuente de Internet

<1 %

16

ECOLOGIA Y TECNOLOGIA AMBIENTAL S.A.C.
"MEIA para la Implementación del Proyecto
Implementar Línea de Cal, Mejoras
Ambientales e Integración de Instrumentos
Ambientales en la Planta Condorcocha-
IGA0006877", R.D. N° 081-2018-
PRODUCE/DVMYPE-I/DIGGAM, 2020

Publicación

<1 %

17

www.researchgate.net

Fuente de Internet

<1 %

18

Submitted to Universidad San Ignacio de
Loyola

<1 %

19

issuu.com

Fuente de Internet

<1 %

20

prezi.com

Fuente de Internet

<1 %

21

joom.org.mx

Fuente de Internet

<1 %

22

remca.umet.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

23

intracen.org

Fuente de Internet

<1 %

24

universo.eluniversal.com

Fuente de Internet

<1 %

25

www.incamotors.com.pe

Fuente de Internet

<1 %

26

es.scribd.com

Fuente de Internet

<1 %

27

Submitted to EP NBS S.A.C.

Trabajo del estudiante

<1 %

28

core.ac.uk

Fuente de Internet

<1 %

29

freshdesk.com

Fuente de Internet

<1 %

30

idbinvest.org

Fuente de Internet

<1 %

31

Submitted to Universidad de Piura

Trabajo del estudiante

<1 %

32

baring.lofferne.dk

Fuente de Internet

<1 %

33

www.escuelaeuropeaexcelencia.com

Fuente de Internet

<1 %

34

Jorge Luis García-Alcaraz, Midiala Oropesa-Vento, Aidé Aracely Maldonado-Macías.

"Kaizen Planning, Implementing and Controlling", Springer Science and Business Media LLC, 2017

Publicación

<1 %

35

pe.jooble.org

Fuente de Internet

<1 %

36

repositorio.utn.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

37

www.portalautomotriz.com

Fuente de Internet

<1 %

38

losestados.wordpress.com

Fuente de Internet

<1 %

39

statologos.com

Fuente de Internet

<1 %

www.kyriba.es

40

Fuente de Internet

<1 %

41

es.slideshare.net

Fuente de Internet

<1 %

42

oficinadeintermediacionlaboralcba.amia-empleos.org.ar

Fuente de Internet

<1 %

43

revistas.unellez.edu.ve

Fuente de Internet

<1 %

44

FCA CONSULTORES AMBIENTALES S.A.C..
"PAMA del Fundo Blueberries Perú-
IGA0013774", R.D.G. N° 349-2018-MINAGRI-
DVDIAR-DGAAA, 2021

Publicación

<1 %

45

Submitted to uncedu

Trabajo del estudiante

<1 %

46

www.ey.com

Fuente de Internet

<1 %

47

Submitted to utn

Trabajo del estudiante

<1 %

48

wiki2.org

Fuente de Internet

<1 %

49

www.aderlapalma.org

Fuente de Internet

<1 %

Submitted to Carlos Test Account

50

Trabajo del estudiante

<1 %

51

Submitted to Centro Europeo de Postgrado -
CEUPE

Trabajo del estudiante

<1 %

52

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

53

Submitted to ITESM: Instituto Tecnologico y
de Estudios Superiores de Monterrey

Trabajo del estudiante

<1 %

54

Submitted to Mondragon Unibertsitatea

Trabajo del estudiante

<1 %

55

Submitted to Pontificia Universidad Catolica
del Peru

Trabajo del estudiante

<1 %

56

Submitted to UNIV DE LAS AMERICAS

Trabajo del estudiante

<1 %

57

Submitted to
consultoriadeserviciosformativos

Trabajo del estudiante

<1 %

58

mobile.repositorio-digital.cide.edu

Fuente de Internet

<1 %

59

seminarios.enredando.com

Fuente de Internet

<1 %

60

www.bcu.gub.uy

Fuente de Internet

<1 %

61

www.eurolog.es

Fuente de Internet

<1 %

62

www.statemetalindustries.com

Fuente de Internet

<1 %

63

eprints.ucm.es

Fuente de Internet

<1 %

64

imagua.es

Fuente de Internet

<1 %

65

riunet.upv.es

Fuente de Internet

<1 %

66

tesis.ipn.mx

Fuente de Internet

<1 %

67

www.abebooks.com

Fuente de Internet

<1 %

68

www.gemalto.com

Fuente de Internet

<1 %

69

www.icesi.edu.co

Fuente de Internet

<1 %

70

www.sesamehr.mx

Fuente de Internet

<1 %

71

www.sffriendsschool.org

Fuente de Internet

<1 %

72

F.J. Pino. "Adaptation of the standards ISO/IEC 12207:2002 and ISO/IEC 15504:2003 for the assessment of the software processes in developing countries", IEEE Latin America Transactions, 4/2006

Publicación

<1 %

73

disco-project.eu

Fuente de Internet

<1 %

74

elpais.com

Fuente de Internet

<1 %

75

medellin.unal.edu.co

Fuente de Internet

<1 %

76

repositorioacademico.upc.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

77

softienda.softonic.com

Fuente de Internet

<1 %

78

victoryepes.blogs.upv.es

Fuente de Internet

<1 %

79

www.aed.com.ve

Fuente de Internet

<1 %

80

www.bsi-spain.com

Fuente de Internet

<1 %

81

www.bvsd.org

Fuente de Internet

<1 %

82	www.dmacroweb.com Fuente de Internet	<1 %
83	www.esmas.com Fuente de Internet	<1 %
84	www.fejidif.org Fuente de Internet	<1 %
85	www.idepa.es Fuente de Internet	<1 %
86	www.lared.com.co Fuente de Internet	<1 %
87	www.leadhospitality.es Fuente de Internet	<1 %
88	www.monografias.com Fuente de Internet	<1 %
89	www.pora-service.com Fuente de Internet	<1 %
90	www.qualtec.com.mx Fuente de Internet	<1 %
91	www.rsm.global Fuente de Internet	<1 %
92	www.seidor.com Fuente de Internet	<1 %
93	www.vitramar.com Fuente de Internet	<1 %

94 "Inter-American Yearbook on Human Rights / Anuario Interamericano de Derechos Humanos, Volume 32 (2016)", Brill, 2018
Publicación <1 %

95 (4-17-03)
<http://64.247.12.214/dameverbo.php?docid=4970>
Fuente de Internet <1 %

96 4h.extension.illinois.edu
Fuente de Internet <1 %

97 Carlos Ripoll Soler. "Modelos de fusión de instituciones de educación superior en Europa: estudio comparativo de la fase post-fusión", Universitat Politecnica de Valencia, 2017
Publicación <1 %

98 Frías Armenta, Martha, and Livier Gómez Martínez. "Juvenile Justice in Mexico", Laws, 2014.
Publicación <1 %

99 abbecourt.corneille.eu
Fuente de Internet <1 %

100 bibvirtual.ucb.edu.bo
Fuente de Internet <1 %

101 careers.cargill.com
Fuente de Internet <1 %

102	http://192.188.148.10/Outreach/seehear/winter99/febrspan.htm	<1 %
103	id.scribd.com	<1 %
104	imthemoisturizer.com	<1 %
105	jclavijo.bitacoras.com	<1 %
106	mafiadoc.com	<1 %
107	redal.org	<1 %
108	selene.uab.es	<1 %
109	www.ebizlatam.com	<1 %
110	www.grandchillchina.com	<1 %
111	www.interfacing.com	<1 %
112	www.latercera.cl	<1 %
113	www.panchodicri.com	

Fuente de Internet

<1 %

114 www.repositorio.usac.edu.gt
Fuente de Internet

<1 %

115 www.rlc.fao.org
Fuente de Internet

<1 %

116 www.trustenablement.com
Fuente de Internet

<1 %

117 www.wilsonlearning.com
Fuente de Internet

<1 %

118 "Inter-American Yearbook on Human Rights /
Anuario Interamericano de Derechos
Humanos, Volume 37 (2021) (VOLUME II)",
Brill, 2023
Publicación

<1 %

119 Submitted to Universitat Politècnica de
València
Trabajo del estudiante

<1 %

120 biblat.unam.mx
Fuente de Internet

<1 %

121 blog.seidor.com
Fuente de Internet

<1 %

122 cerveceriahondurena.com
Fuente de Internet

<1 %

digibuo.uniovi.es

123	Fuente de Internet	<1 %
124	doczz.es Fuente de Internet	<1 %
125	dspace.ups.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
126	edoc.pub Fuente de Internet	<1 %
127	estrucplan.com.ar Fuente de Internet	<1 %
128	gerardo-rodriguez.net Fuente de Internet	<1 %
129	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
130	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
131	web.fonade.gov.co Fuente de Internet	<1 %
132	www.alteryx.com Fuente de Internet	<1 %
133	www.aulafacil.com Fuente de Internet	<1 %
134	www.bizneo.com Fuente de Internet	<1 %

135	www.esan.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
136	www.oecd.org Fuente de Internet	<1 %
137	www.siicyt.gob.mx Fuente de Internet	<1 %
138	www.tecsur.com.pe Fuente de Internet	<1 %
139	www.unicef.org Fuente de Internet	<1 %
140	www.winshuttle.es Fuente de Internet	<1 %
141	Marta Blasco Torregrosa. "Nueva metodología de integración: Six Sigma + Gestión de riesgos + Gestión de la calidad. Aplicabilidad en pymes industriales de la Comunidad Valenciana", Universitat Politecnica de Valencia, 2022 Publicación	<1 %
142	ROSA GOMEZ ALVAREZ. LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS JUZGADOS Y TRIBUNALES Rosa Gómez Álvarez Secretario Judicial Publicación	<1 %
143	docs.google.com Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

TSP - PAREDES ARANZAMENDI MANUEL ALFREDO

INFORME DE GRADEMARK

NOTA FINAL

COMENTARIOS GENERALES

/0

PÁGINA 1

PÁGINA 2

PÁGINA 3

PÁGINA 4

PÁGINA 5

PÁGINA 6

PÁGINA 7

PÁGINA 8

PÁGINA 9

PÁGINA 10

PÁGINA 11

PÁGINA 12

PÁGINA 13

PÁGINA 14

PÁGINA 15

PÁGINA 16

PÁGINA 17

PÁGINA 18

PÁGINA 19

PÁGINA 20

PÁGINA 21

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTOS	ii
DEDICATORIA.....	iii
ÍNDICE GENERAL	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vi
RESUMEN EJECUTIVO.....	viii
INTRODUCCIÓN	ix
CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA Y/O INSTITUCIÓN	1
1.1.Datos generales de la Incamotors	1
1.2.Actividades principales de Incamotors.	1
1.3.Organigrama de la Incamotors.....	7
1.4.Visión y Misión.....	8
1.5.Descripción del área donde realiza sus actividades profesionales	8
CAPÍTULO II ASPECTOS GENERALES DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES ..	14
2.1.Antecedentes o diagnóstico situacional	14
2.2.Identificación de Oportunidad o Necesidad del Área	14
2.3.Objetivos de la actividad profesional.....	16
2.4.Justificación de la actividad profesional.	16
2.5.Resultados esperados.	17
CAPÍTULO III MARCO TEÓRICO	18
3.1.Bases teóricas de las metodologías o actividades realizada.....	18
3.1.1.ISO 9001 del 2015	18
3.1.2.Calidad	18
3.1.3.Aseguramiento de la calidad.....	18
3.1.4.Metodología Kaizen.....	19
3.1.5.Programa SERNISSAN	20
3.1.6.Metodología SIX SIGMA.	20
3.1.7.Manejo y gestión de indicadores.....	22
CAPÍTULO IV DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES	23
4.1.Descripción de actividades profesionales	23
4.2.Aspectos técnicos de la actividad profesional.....	25
4.3.Ejecución de las actividades profesionales.	25
CAPÍTULO V RESULTADOS.....	40
5.1.Resultados finales de las actividades realizadas	40
5.1.1.Resultados de la Estandarización de Procesos Operativos	40

5.1.2.Incremento de Indicadores:.....	45
5.1.3.Indicadores de Ford:	46
5.1.4.Despliegue de programa 5's.....	53
5.1.5.Actualización de procedimientos	62
5.2.Dificultades encontradas.....	66
CONCLUSIONES	68
RECOMENDACIONES.....	73
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Línea de Negocio Comercialización de unidades.	2
Tabla 2: Posventa Incamotors	6
Tabla 3: Manual de Puesto Asistente de Sistemas de Gestión	10
Tabla 4: Necesidades y oportunidades Elaboración Propia	15
Tabla 5: Resumen de Conclusiones de resultados.....	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Sede Incamotors Arequipa Av. Parra.	3
Figura 2: Incamotors Arequipa Tacna y Arica	3
Figura 3: Incamotors Cuzco Av. la cultura.....	4
Figura 4: Incamotors Juliaca.....	4
Figura 5: Incamotors Ica	5
Figura 6: Incamotors Talleres	6
Figura 7: almacenes lubricantes Arequipa	7
Figura 8: Organigrama resumido Incamotors	8
Figura 9: Lugar de trabajo Arequipa.	9
Figura 10 :Kanjis Kaizen, Fuente adaptado de Farley, Charley Jr. 1999. Despliegue de políticas Kaizen XI Congreso de Calidad.....	19
Figura 11: SERNISSAN Fuente NISSAN.....	20
Figura 12: Modelo Six Sigma, Fuente Propia.....	21
Figura 13: Visita de auto calibración previa a la implementación - 2019.....	26
Figura 14: Resultados de auto calibración Incamotors.	27
Figura 15: Base de datos Nissan - para satisfacción	30
Figura 16: Resultados Check list Posventa 5's.....	31
Figura 17: Resultados Cheklist Comercialización de Unidades. 5's	31
Figura 18: Plantilla Nissan de valores para los Indicadores. Fuente Incamotors 2019.....	33
Figura 19: Plantilla Ford de valores para los Indicadores Fuente Incamotors. 2019	34
Figura 20: Estructuración de manejo de Indicadores Cuzco.....	35
Figura 21: Referencia de reuniones agendadas enero – febrero 2020	37
Figura 22: Plan de auditoria Incamotors.	38
Figura 23: Reuniones de transformación SERNISSAN.....	39
Figura 24: Ciclo de Tres de Calibración INCAMOTORS SERNISSAN	41
Figura 25: Programa de calibración día 01 Posventa.....	42
Figura 26: Programa de Calibración Día 02 Ventas.....	42

Figura 27: Resultado de Calibración Ciclo 03	43
Figura 28: Reunión de cierre de certificación	45
Figura 29: Cuadro de indicadores Junio - 2019 Comercial ventas	46
Figura 30: Resultados de ventas Satisfacción	46
Figura 31: Resultados de ventas Incamotors vendedores	47
Figura 32: Indicadores de Posventa resultados	48
Figura 33: Resultado de Asesores de Servicio Posventa.....	49
Figura 34: Análisis de encuestas de Satisfacción.....	49
Figura 35: Indicadores de Unidades ventas	51
Figura 36: Indicadores de Leads' por concesionario.	52
Figura 37: : Indicadores Posventa NISSAN	53
Figura 38: herramientas desordenadas.....	54
Figura 39: Mala segregación de basura en taller.....	55
Figura 38: Imágenes de Taller no cumpliendo la limpieza ideal.....	56
Figura 41: estándar de limpieza y orden en atención.....	57
Figura 42: Personal de atención con vestimenta y disciplina de protocolos.	58
Figura 43: Resultados de orden y limpieza de 5's.....	58
Figura 44: Orden de Herramientas adecuadas según tipo y clasificación	59
Figura 45: segregación de residuos dentro del taller.....	59
Figura 46: Show room de ventas Nissan.....	61
Figura 47. Política de Calidad.....	64
Figura 48: Procedimiento de Posventa Actualizado.	65
Figura 49: capacitación al personal.....	66
Figura 50:Sistemas heredados actuales registro de garantía.	67

RESUMEN EJECUTIVO

Este informe de suficiencia profesional se centra en mi experiencia como asistente de sistemas de gestión en Incamotors S.A.C. Durante mi tiempo en la empresa, nuestro enfoque principal ha sido la reestructuración de procesos con el objetivo de lograr mejoras continuas y una mayor eficiencia en toda la organización. Hemos priorizado la productividad y la excelencia operativa, trabajando de manera minuciosa para optimizar la calidad y la eficacia de nuestras operaciones, eliminando reprocesos innecesarios y fomentando una cultura de mejora constante.

Nuestras actividades se han centrado principalmente en las áreas de Posventa y comercialización de unidades en la sede de Arequipa. Sin embargo, debido a la pandemia, no abordamos la reestructuración de la línea de negocio de lubricantes en ese momento, adaptando nuestras acciones a las condiciones cambiantes del entorno empresarial. Nuestra meta sigue siendo ofrecer calidad y eficiencia en un entorno empresarial dinámico y desafiante.

En resumen, Incamotors ha logrado importantes avances en la implementación de sus cinco objetivos clave, incluyendo la exitosa implementación de la metodología SERNISSAN en toda la organización. Esto refleja un sólido compromiso con la mejora continua y la eficiencia. A pesar de los logros, existen áreas específicas, como la conversión de ventas y la gestión de ventas en ciertos segmentos, que requieren un enfoque adicional. El programa 5's ha mejorado la productividad y el mantenimiento de la certificación ISO 9001 subraya nuestro compromiso con la calidad y la competitividad en la industria automotriz.