

FACULTAD DE INGENIERÍA

Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial

Trabajo de Suficiencia Profesional

**Aplicación de la metodología 5S en la red de
talleres autorizados por Crosland Automotriz
S. A. C. en el Perú en el año 2023**

Wilmer Abel Yovera Nizama

Para optar el Título Profesional de
Ingeniero Industrial

Lima, 2025

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A : Decano de la Facultad de Ingeniería
DE : José Antonio Velásquez Costa
Asesor de trabajo de investigación
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación
FECHA : 27 de Enero de 2025

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

Título:

APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA 5S EN LA RED DE TALLERES AUTORIZADOS POR CROSLAND AUTOMOTRIZ S.A.C. EN EL PERÚ EN EL AÑO 2023

Autor:

WILMER ABEL YOVERA NIZAMA – EAP. Ingeniería Industrial

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 7 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores
Nº de palabras excluidas (**en caso de elegir "SI"**): 10 SI NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

La firma del asesor obra en el archivo original
(No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido

ASESOR.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	x
CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA	1
1.1. DATOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN	1
1.2. ACTIVIDADES PRINCIPALES DE LA INSTITUCIÓN Y/O EMPRESA	2
1.3. RESEÑA HISTÓRICA DE LA INSTITUCIÓN Y/O EMPRESA.....	3
1.4. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA CROSLAND	5
1.5. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	6
1.6. BASES LEGALES O DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS	6
1.7. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DONDE REALIZA SUS ACTIVIDADES PROFESIONALES.....	6
1.8. DESCRIPCIÓN DEL CARGO Y DE LAS RESPONSABILIDADES DEL BACHILLER EN LA INSTITUCIÓN Y/O EMPRESA.....	7
CAPÍTULO II: ASPECTOS GENERALES DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES.....	9
2.1. ANTECEDENTES O DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.....	9
2.2. IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDAD O NECESIDAD EN EL ÁREA DE ACTIVIDAD PROFESIONAL.....	10
2.3. OBJETIVOS DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL	12
2.4. JUSTIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL.....	12
2.5. RESULTADOS ESPERADOS	14
CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO	16
3.1. BASES TEÓRICAS DE LAS METODOLOGÍAS O ACTIVIDADES.....	16
REALIZADAS EN RELACIÓN AL PROCESO.....	16
DE LA METODOLOGÍA	35
CAPÍTULO IV: DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES PROFESIONALES.....	40
4.1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES PROFESIONALES	40
4.2. ASPECTOS TÉCNICOS DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL	46
4.3. EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES	48
CAPÍTULO V: RESULTADOS.....	49
5.1. RESULTADOS FINALES DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS.....	49
5.2. LOGROS ALCANZADOS	53
5.3. DIFICULTADES ENCONTRADAS.....	53
5.4. PLANTEAMIENTO DE MEJORAS	53
5.5. ANÁLISIS.....	54
5.6. APOORTE DEL BACHILLER EN LA EMPRESA Y/O INSTITUCIÓN	60
5.7. RECONOCIMIENTO OBTENIDO POR EL BACHILLER EN LA EMPRESA.....	62
CONCLUSIONES.....	63
RECOMENDACIONES.....	64
BIBLIOGRAFÍA.....	65
ANEXOS.....	67

RESUMEN

Este trabajo tiene como título “Aplicación de la metodología 5S en la red de talleres autorizados por Crosland Automotriz S.A.C. en el Perú en el año 2023”. En el mismo se demuestra la mejora en la calificación de aquellos talleres en los cuales se aplica esta metodología de mejora continua.

Los datos y cantidades que se manejan en este trabajo son la red de talleres que brindan el servicio de postventa a los productos que comercializa Crosland Automotriz S.A.C. denominado también como: Servicio Técnico Autorizado (STA).

En el desarrollo de este trabajo se utilizó la metodología cuantitativa, aplicándose a los STA's a nivel nacional, sumando en total 50. Estos talleres fueron tratados con la técnica de observación, teniendo como instrumento una lista de cotejo la cual es conocida como Requisitos Básicos de Servicio o Basic Service Requirements (BSR).

Crosland Automotriz S.A.C. mantiene diferentes calificaciones para los STA's, siendo en orden descendente: platinum, oro, plata y bronce.

Como punto de partida se realizó una auditoría en los talleres de: Tumbes, Amazonas, Cusco, La Libertad, Apurímac y Puno para determinar el estado en que se encuentran. En esta primera auditoría se llegó a tener un diagnóstico donde se encuentra un alto porcentaje de talleres en el nivel bronce, que constituye el nivel más bajo.

Durante las auditorías a todos estos STA's, se encontró que el factor común para poder calificar en el último nivel de las categorías antes señaladas, es la falta de orden y limpieza, mejorar la distribución del local y la poca información que se tiene acerca de una metodología para poder mejorar este inconveniente.

Se recopila toda la información requerida y se empieza a elaborar un curso acerca de la metodología 5S, esta información se comparte y se empieza a trabajar en todos los talleres de los departamentos antes mencionados.

Se reúne a los líderes de las empresas para reforzar la capacitación teórica de la metodología 5S, tomando como punto inicial la concientización del recurso humano para poder lograr los objetivos. Se organiza cada taller, de tal manera que se designa en cada área a los encargados de velar por el cumplimiento del proyecto, donde realmente se desarrolle cada “S” de la metodología.

Se gestiona el apoyo económico para el estandarizado de la fachada de cada taller, ya que la portada es la primera impresión generada en el cliente. Luego, el STA va entregando constantemente evidencias mediante la aplicación WhatsApp acerca del avance de cada etapa; por otro lado, también la asesoría a los talleres se realiza más constante, en menores tiempos para poder despejar cualquier duda o inconveniente.

En paralelo a esta capacitación personalizada, se gestionó con el Área de Instrucción Técnica para que se implemente el curso Metodología 5S, para que los técnicos tengan que desarrollar dicho curso de manera obligatoria y que logren certificar en ese módulo y pertenecer así a la red de talleres autorizados (1).

Los talleres involucrados reportan los avances y la culminación de la implementación de dicha metodología, y esto se refleja en la auditoría siguiente que se les realiza.

El resultado final de este trabajo demuestra que, efectivamente, la aplicación de la Metodología 5S puede lograr buenos resultados, resaltando la imagen de las empresas y, por ende, aumentando los ingresos económicos de cada taller, pues aumenta la afluencia de los clientes finales al reducirse los tiempos de atención a sus vehículos.

Palabras claves: Metodología 5S, Mejora Continua, Servicio Técnico Autorizado (STA), gestión, asesoría, implementación, auditoría, capacitación.

ABSTRACT

This work is titled “Application of the 5S methodology in the network of workshops authorized by Crosland Automotriz S.A.C. in Peru in the year 2023.” It demonstrates the improvement in the qualification of those workshops in which this continuous improvement methodology is applied.

The data and quantities handled in this work are the network of workshops that provide after-sales service to the products sold by Crosland Automotriz S.A.C. Also known as: Authorized Technical Service (STA).

In the development of this work, the quantitative methodology was used, applying it to the STA's at the national level, totaling 50. These workshops were treated with the observation technique, having as an instrument a checklist which is known as Basic Requirements of Service or Basic Service Requirements (BSR).

Crosland Automotive S.A.C. It maintains different qualifications for the STA's, being in descending order: platinum, gold, silver and bronze.

As a starting point, an audit was carried out in the workshops of: Tumbes, Amazonas, Cusco, La Libertad, Apurímac and Puno to determine the state in which they are located. In this first audit, a diagnosis was made where a high percentage of workshops are at the bronze level, which is the lowest level.

During the audits of all these STA's, it was found that the common factor to be able to qualify at the last level of the aforementioned categories is the lack of order and cleanliness, improving the distribution of the premises and the little information available about of a methodology to be able to improve this problem.

All the required information is collected and a course on the 5S methodology begins to be developed. This information is shared and work begins in all the workshops of the aforementioned departments.

Company leaders meet to reinforce the theoretical training of the 5S methodology, taking as a starting point the awareness of human resources to achieve the objectives. Each workshop is organized in such a way that those in charge of ensuring compliance with the project are designated in each area, where each “S” of the methodology is actually developed.

Financial support is managed for the standardization of the facade of each workshop, since the cover is the first impression generated on the client. Then, the STA constantly provides evidence through the WhatsApp application about the progress of each stage; On the other hand, the advice to the workshops is also carried out more constantly, in less time to be able to clear up any doubts or inconveniences.

In parallel to this personalized training, it was managed with the Technical Instruction Area to implement the 5S Methodology course, so that technicians have to develop said course on a mandatory basis and achieve certification in that module and thus belong to the network of authorized workshops (1).

The workshops involved report the progress and completion of the implementation of said methodology, and this is reflected in the following audit that is carried out.

The final result of this work demonstrates that, indeed, the application of the 5S Methodology can achieve good results, highlighting the image of the companies and, therefore, increasing the economic income of each workshop, since it increases the influx of end customers to the workshop. Reduce service times to your vehicles.

Keywords: 5S Methodology, Continuous Improvement, Authorized Technical Service (STA), management, consulting, implementation, audit, training.