

## MOTOS ZAMBRANO (D)<sup>1</sup>

### LOS RESULTADOS

Aconsejado por Andrés, Braulio puso en marcha inmediatamente una serie de indicadores sencillos que para medir el efecto de la implantación Lean. Eligió medir la satisfacción de sus clientes y el desempeño operativo en términos de calidad (Q), costes (C) y plazos (D).

Para medir la satisfacción de sus clientes, tuvo en cuenta lo que realmente valoraban:

- La calidad de la intervención (reparación o mantenimiento).
- La agilidad en la reparación o mantenimiento.
- La atención e información durante el proceso.

Para ello, transcurrida una semana desde la reparación, pedía a cada cliente que valorara del 0 (pésimo) al 5 (percepción óptima) el servicio recibido en cada uno de los parámetros anteriores. Braulio comenzó a preguntar y registrar los datos inmediatamente, cuando todavía no había empezado la transformación Lean. La evolución del promedio mensual de los primeros seis meses después de la puesta en marcha de las acciones se detalla en el gráfico 1.

---

<sup>1</sup> Caso de la División de Investigación del Instituto Internacional San Telmo, España. Preparado por el profesor Enrique Garrido Martínez, con la colaboración de Luis García García, EMBA 2007 por el Instituto Internacional San Telmo.

Copyright © abril 2018, Instituto Internacional San Telmo. España.

No está permitida la reproducción, total o parcial, de este documento, ni su archivo y/o transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro o por otros medios, sin la autorización expresa y escrita del Instituto Internacional San Telmo. Para pedir copias del mismo o pedir permiso para usar este caso, por favor póngase en contacto con el departamento de Edición de Casos, a través del teléfono en el +34 954975004 o por email a la dirección [casos@santelmo.org](mailto:casos@santelmo.org).