



*UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO*

---

---

*FACULTAD DE INGENIERIA*

DETECCIÓN DE FACTORES CRÍTICOS Y PROPUESTAS DE  
MEJORA  
EN UNA AGENCIA DE SERVICIO AUTOMOTRIZ

**TESIS**

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:  
INGENIERO INDUSTRIAL

PRESENTA:  
MAURICIO SAAVEDRA SANCHEZ



DIRECTORA DE TESIS:

M.I. SILVINA HERNANDEZ GARCIA

MEXICO, D.F

2011