

ÍNDICE

Introducción.....	1
Objetivo.....	1
Capitulo I. Empresa en estudio.....	3
I.1 Situación de la empresa	
I.2 Diagrama organizacional	
I.3 Inventario de herramientas	
I.4 Diagrama para realizar un servicio en general.	
I.5 Terminología de mecánica.	
I.6 Unidades que requieren de estos servicios	
I.7 Problemas encontrados en el área de servicio	
Capitulo II. Servicios y unidades que tienen más incidencia.....	20
II.1 Descripción de servicios: básico, estándar y superior (10,000km a 40,000km)	
II.2 Unidades que tienen más incidencia	
Capitulo III. Descripción de procesos en servicios de 10,000[km], 20,000[km], 30,000[km] y 40,000[km].....	25
III.1 Servicio de 10 000 [km] (básico, estándar, superior).	
III.2 Servicio de 20 000 [km] (básico, estándar, superior).	
III.3 Servicio de 30 000 [km] (básico, estándar, superior).	
III.4 Servicio de 40 000 [km] (básico, estándar, superior).	
III.5 Procedimientos de servicio.	
Capitulo IV. Ruta de orden de proceso.....	40
IV.1 Cliente	
IV.2 Asesor	
IV.3 Control	
IV.4 Jefe de taller	
IV.5 Técnico	
IV.6 Control de calidad	
IV.7 Lavado	
IV.8 Terminado	
IV.9 Facturista	
IV.10 Caja	
Capitulo V. Estudio de tiempos usando cronometro.....	54
V.1 Metodología para determinar numero de observaciones a realizar.	
V.2 Niveles de confianza	
V.3 Calculo de número de observaciones	
V.4 Tabla Westinghouse	
V.5 Tabla de General Electric	
V.6 Tiempos obtenidos.	
Capitulo VI. Herramientas básicas para detección de factores críticos.....	71
VI.1 Tormenta de ideas	
VI.2 Diagrama de Ishikawa	
VI.3 Condiciones de trabajo	
VI.4 Ergonomía	
Capitulo VII. Propuesta de mejoras.....	83
➤ Conclusiones	87
➤ Bibliografías.....	90
➤ Apéndice.....	91