

INTRODUCCIÓN

En esta época es muy necesario el considerar que la medición de tiempos es una herramienta que nos puede servir de ayuda para encontrar puntos críticos en las actividades que se realizan en una empresa y así de esta manera poder elaborar una estrategia para tratar de eliminar estos errores como: la forma de realizar servicio a una unidad, retraso al entregar una unidad, quejas del cliente.

No obstante debemos de comprender que hay situaciones que debemos de tomar en cuenta:

Las que se pueden eliminar,

Las que podemos modificar y

Con las que tenemos que seguir, pero tratando de reducir lo más posible el error.

El origen de esta propuesta para tesis surgió, debido a que hubo un momento en que se presento la necesidad de entregar en tiempo las unidades, poco después se le empezó a dar forma a que es lo que influye a no entregar en tiempo una unidad y en estos momentos se expone para que mas adelante se propongan soluciones.

Se comenzó por ver en que situación se encuentra esta empresa (agencia de servicio automotriz), y posteriormente aplicar herramientas de Ing. Industrial, para encontrar las soluciones de los problemas detectados en el área de servicio.

En un principio se definió en que consiste un servicio para las siguientes unidades, que se muestran a continuación; aunque en el capítulo 1 se mostraran más modelos y de que manera se redujo el número de unidades a observar:

Modelos					
CHRYSLER	C	DODGE	C	DODGE	C
Cirrus PT Cruiser	4	Neón Stratus	4	Journey 3.5	?
Cirrus V6	6	Caliber Avenger	4	Journey2.4	
Pacifica	6	Charger-V6 3.5L	6		
Minivan	6	Charger-V8 5.7L	8		
300M	6	SRT8-6.1L	8		
300C-V8 5.7 L	8	Viper	10		
SRT-V8 6.1 L	8	Caliber SRT4	10		

Los servicios que son los que solicitan más son los siguientes:
10,000[km], 20,000[km], 30,000[km], 40,000[km]

Debido a eso, se hizo una descripción acerca de cada uno de los servicios a observar.

Es necesario saber en cuanto tiempo se puede realizar cada actividad. Para esta situación nos enfocaremos en medir tiempos para que se puedan programar los servicios de una manera adecuada y de esta manera *evitar retrasos*. Lo que se quiere lograr es que al hacer bien las cosas desde el principio, el trabajo saldrá bien y el esfuerzo no será en exceso.

Se tomaron tiempos solo considerando determinados procesos por ejemplo: cambio de filtro de aire, aceite, filtro de gasolina, balatas, alineación y balanceo, entre otros donde

implica operación, ya que en ocasiones por la falta de refacciones la unidad se debe de quedar más tiempo de lo esperado.

En la medida en la que se dio avance a este trabajo se hicieron uso de otras herramientas de ingeniería industrial, por ejemplo el trabajador hace la misma actividad varias veces, para ello se aplico un cuestionario sobre la comodidad en su área de trabajo, pues si el mecánico no está a gusto o está incómodo en su área de trabajo es lógico que se canse mas rápido y que le fastidie hacer su trabajo, este cuestionario servirá para ver qué o quienes son causas de los retrasos en los servicios.

Se hizo uso de herramientas como Visio (diagrama de Ishikawa), Excel para la captura de datos y para la realización de graficas para explicar y entender el comportamiento de los datos.

Aun así otro punto a tratar es que hay técnicos mecánicos que no cumplen con las expectativas porque se distraen (el factor podría ser psicológico, psicosocial o ambiental).

Para detectar los factores críticos se hizo uso de herramientas como tormentas de ideas, Diagrama de Ishikawa e incluso de Ergonomía (área de trabajo).

Además hay que tomar en cuenta que en una agencia o al menos la mayoría siempre entregan a tiempo el servicio al cliente, por eso se pretende en esta agencia detectar donde se encuentran los impedimentos para hacer un servicio a tiempo y de esta manera hacer propuestas para que su servicio mejore en eficiencia.

Por lo que este trabajo tiene como **objetivo:**

Encontrar los factores críticos en el momento en que el técnico mecánico esta realizando los servicios de 10 000[km], 20 000[km], 30 000[km], 40 000[km] y dar una propuesta para la mejora de estos usando herramientas de ingeniería industrial (véase cap. VI).