

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE INGENIERIA



**IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE CALIDAD EN UN
CENTRO DE REPARACION POR COLISION**

TRABAJO DE TESIS
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
INGENIERO INDUSTRIAL
PRESENTA

JORGE HUMBERTO LUNA LEDESMA

Director de Tesis : M. en A. VICTOR M. VAZQUEZ HUAROTA

Ciudad Universitaria, México, Distrito Federal, Febrero de 2011

AGRADECIMIENTOS

A Dios por permitirme ser parte de su infinita creación.

A mi hermosa madre Patricia, porque sin tu apoyo incondicional mi vida sería completamente distinta, Te Amo....

A mi hermano Abraham, por tu incansable apoyo y cariño, en los momentos difíciles y en los más hermosos.

A mi hermano Rodrigo, porque siempre has sido un gran motivo para verte grande hermano.

A Joaquín, ya que me has enseñado el valor más importante de mi vida, "nuestra gran familia".

A mi padre, ya que independientemente de lo sucedido, tu presencia siempre ha estado ahí.....

Y a todas aquellas personas que me han brindado un buen consejo y enseñado lo hermoso de vivir esta maravillosa vida.

Muchísimas gracias a todos.

RESUMEN

Parte importante del manejo exitoso de un centro de reparación por colisión es que genere utilidades de las ventas, la eficiencia en las operaciones es un objetivo perseguido por los administradores de negocios y es debido a esto que se establecen parámetros o directrices para indicar que la operación se está llevando de una manera sana, dentro de este entorno se enmarca el trabajo que a continuación se presenta.

La elaboración de este documento se realiza en un centro de reparación por colisión de la ciudad de Guadalajara en el año 2008, se realizaron actividades que se enumeran en el plan de trabajo del inciso 3.2 programa de trabajo de implementación y derivado de este plan se analizaron 5 actividades fundamentales para el control de la operación, estas actividades son las siguientes:

- Distribución de planta
- Control de costos
- Sistema de pago por productividad
- Control de calidad
- Satisfacción a clientes.

Como resultado de este trabajo el lector obtendrá un panorama del proceso de reparación con enfoque de control de procesos y atención a clientes, conocerá el detalle de la distribución de planta mostrando el texto las técnicas, criterios, principios y fundamentos aplicados a la distribución de los diferentes departamentos de un centro de reparación. La culminación de lo anterior es la aplicación de lo mencionado en los objetivos, debido a que se llevaron a la práctica de manera exitosa.