

# CONTENIDO

---

- CAPITULO 1.....7
  - Objetivos, alcance y limitaciones.....7
    - 1.1 Introducción.....7
    - 1.2 Contexto general..... 10
    - 1.3 Objetivo general..... 10
    - 1.4 Objetivos específicos..... 10
    - 1.5 Justificación ..... 11
    - 1.6 Alcance y limitaciones..... 11
- CAPITULO 2..... 13
  - Información general de la empresa..... 13
    - 2.1 Historia de la empresa..... 13
    - 2.2 Antecedentes del grupo ..... 14
    - 2.3 Misión y visión Grupo Integra ..... 15
    - 2.4 Unidades de negocio ..... 15
    - 2.5 Clientes ..... 16
    - 2.6 Autosistemas Productivos (APSA)..... 17
- CAPITULO 3..... 20
  - Descripción del proyecto ..... 20
    - 3.1 Antecedentes..... 20
    - 3.2 Sistema de calidad General Motors ..... 21
    - 3.3 Aspectos implementados ..... 23

3.3.1	Distribución de planta.....	23
3.4	Costos de reparación .....	41
3.5	Sistema de pago .....	43
3.6	Control de calidad .....	45
3.7	Encuesta de satisfacción a clientes.....	47
CAPITULO 4.....		50
Análisis e interpretación de resultados.....		50
4.1	Distribución de planta .....	50
4.2	Costos de reparación .....	51
4.3	Sistema de pago.....	53
4.4	Control de calidad .....	55
4.5	Encuesta de satisfacción a clientes.....	56
RECOMENDACIONES PARA EL TALLER .....		59
Distribución de planta.....		59
Costos de reparación .....		60
Sistema de pago .....		60
Control de calidad .....		61
Encuesta de satisfacción a clientes .....		61
CONCLUSIONES.....		62
Distribución de planta.....		62
Costos de reparación .....		62
Sistema de pago .....		63
Control de calidad .....		64
Encuesta de satisfacción a clientes .....		64
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....		65
ANEXOS .....		66
ANEXO 1-A. Planos "el taller".....		67
ANEXO 1-B. Distribución de planta "el taller" .....		69
ANEXO 2. Costos de reparación.....		70

ANEXO 3. Sistema de pago .....	74
ANEXO 4. Control de calidad .....	77
ANEXO 5. Encuesta de satisfacción a clientes .....	79
ANEXO 6. Diseño de la encuesta de satisfacción a clientes .....	80
ANEXO 7. Plan de Halsey.....	83

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1; Enfoque sistémico.....	9
Figura 2; Triple A.....	17
Figura 3; Organigrama APSA.....	18
Figura 4; Logotipo APSA.....	19
Figura 5; Fases de la distribución en planta.....	28
Figura 6; Mapeo general del proceso.....	33
Figura 7; Localización de departamentos del centro de reparación.....	36
Figura 8; Diagrama general del conjunto.....	37
Figura 9; Flujo de producción.....	38

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1; Distribuidores implementados.....	21
Tabla 2; Programa de trabajo de implementación.....	22
Tabla 3; Pasos en el proceso de la distribución.....	29
Tabla 4; Relación de departamentos a distribuir.....	31
Tabla 5; Relación de proximidad entre departamentos.....	34
Tabla 6; Ponderación de respuestas.....	58