

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	6
1.1. Descripción de la tesis	6
1.2. Objetivos y resultados esperados.....	6
1.3. Metodología y resultados esperados.....	7
1.3.1. Herramientas metodológicas	8
1.3.2. Levantamiento Estado del Arte	12
1.3.3. Identificación de brechas	13
1.3.4. Diseño Estado Deseado	13
2. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.....	14
2.1. Descripción del negocio	14
2.2. Justificación de la necesidad.....	15
3. LEVANTAMIENTO DEL ESTADO DEL ARTE	16
3.1. Lineamientos corporativos Cummins Inc.	16
3.1.1. Definición de estándares corporativos.....	17
3.1.2. Definición de plataformas informáticas recomendadas.....	24
3.1.3. Definición de métricas auditables.....	24
3.2. Taller de camiones Concepción.....	25
3.2.1. Proceso de recepción de vehículos	26
3.2.2. Procesos de evaluación, diagnóstico y cotización	29
3.2.3. Proceso de atención	31
3.2.4. Proceso de cierre de servicio	31
3.3. Benchmarking Latinoamérica: Colombia.....	33
3.3.1. Procesos	33
3.3.1.1. Recepción	33
3.3.1.2. Diagnóstico, cotización y atención.....	35
3.3.1.3. Cierre de servicio.....	38
3.3.2. Gestión del conocimiento	39
3.3.3. Plataformas informáticas	40
3.3.4. Gestión de la cultura local	40
3.4. Levantamiento plataformas informáticas	41
3.5. Relación de procesos y plataformas informáticas	43
3.6. Principales hallazgos	44
4. DEFINICIÓN DEL ESTADO DESEADO	46
4.1. Descripción del estado deseado	46
4.2. Propuestas de mejora	47
5. CONCLUSIONES.....	55
6. BIBLIOGRAFÍA	58
6.1. Carta Gantt.....	59
6.2. Equipos de trabajo	60
6.3. Glosario de términos.....	61
6.4. Ejemplo de manual de procedimientos realizados durante el proyecto.....	63
6.5. Presentación de cierre.....	90
6.6. Certificado	111

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1, Índice de individualismo/colectivismo.....	12
Tabla 2, Resumen paso 1 de servicio en taller	19
Tabla 3, Resumen paso 2 de servicio en taller	20
Tabla 4, Resumen paso 3 de servicio en taller	21
Tabla 5, Resumen paso 4 de servicio en taller	22
Tabla 6, Resumen paso 5 de servicio en taller	22
Tabla 7, Resumen paso 6 de servicio en taller	23
Tabla 8, Resumen paso 7 de servicio en taller	23
Tabla 9, Evaluación de actividades del proceso de recepción.....	34
Tabla 10, Evaluación de actividades del proceso de diagnóstico y cotización	37
Tabla 11, Evaluación de actividades del proceso de atención.....	38
Tabla 12, Evaluación de actividades del proceso de cierre de servicio.....	39
Tabla 13, Resumen de hallazgos por dimensión clave.....	45

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1, Metodología de trabajo	7
Figura 2 , Herramientas metodológicas	9
Figura 3, diamante de la excelencia operacional	9
Figura 4, Esquema para la predominancia de contexto o información según cultura HC o LC	11
Figura 5, Resultados esperados del servicio	17
Figura 6, Flujo de trabajo en taller	18
Figura 7, Flujo de trabajo para recepción de vehículo	26
Figura 8, Checklist para la recepción de vehículo.....	28
Figura 9, Flujo de trabajo para la evaluación, diagnóstico y cotización	30
Figura 10, Flujo de trabajo para la atención	31
Figura 11, Flujo de trabajo para el cierre de servicio	32
Figura 12, cómo se soportan los procesos en las distintas plataformas informáticas.....	44
Figura 13, propuesta de mejora para el proceso de recepción.....	48
Figura 14, propuesta de mejora para el proceso de atención.....	50
Figura 15, propuesta de mejora para el proceso de cierre	51
Figura 16, Esquema de trabajo estado deseado, incorporando nuevas plataformas IT	52
Figura 17, Operaciones de alto impacto sobre el negocio	54
Figura 18, Carta Gantt del proyecto.	59
Figura 19, Equipos de trabajo.....	60