

Tabla de contenido

<i>Capítulo 1: antecedentes generales</i>	8
1.1 Caracterización de la organización	8
1.1.1 Sector industrial	9
1.1.2 Productos y principales procesos productivos.....	9
1.1.3 Clientes	10
1.2 Descripción del proyecto y justificación	12
1.2.1 Información del área de la empresa.....	12
1.2.2 Identificación del problema	13
1.2.3 Posibles causas	17
1.3 Objetivos	20
1.3.1 Objetivo General:.....	20
1.3.2 Objetivos Específicos:.....	20
1.4 Alcances	21
1.5 Marco conceptual	23
1.5.1 Introducción a la gestión por procesos	23
1.5.2 Organización piramidal o por funciones.....	24
1.5.3 Organización por procesos	25
1.5.4 ¿Qué es un proceso?	26
1.5.5 Metodologías de implementación	26
1.5.6 Medición	29
1.5.7 Planificación de Demanda.....	30
1.5.8 Tipos de pronósticos.....	33
1.5.9 Indicadores de pronósticos	34
1.5.10 Sales and Operations Planning (S&OP)	36
1.5.11 Gestión del conocimiento	37
1.5.12 Diagrama de Ishikawa	40
1.5.13 Notación BPMN	41
1.6 Metodología	42
1.6.1 Definir.....	42

1.6.2	Medir	42
1.6.3	Analizar.....	43
1.6.4	Mejorar.	43
1.6.5	Control.....	43
<i>Capítulo 2: Análisis situación actual</i>		<i>44</i>
2.1	Definir.....	44
2.1.1	Procesos.....	44
2.1.2	Estructura.....	48
2.1.3	Personas	51
2.1.4	Herramientas.....	53
2.2	Medir	55
2.3	Analizar.....	60
<i>Capítulo 3: rediseño propuesto</i>		<i>63</i>
3.1	Mejorar.....	63
3.1.1	Proceso:	63
3.1.2	Estructura:	65
3.1.3	Personas:	67
3.1.4	Herramientas:	68
3.2	Control.....	71
3.3	Carta Gantt implementación.....	72
3.4	Evaluación económica.....	75
<i>Capítulo 4: Conclusiones</i>		<i>78</i>
<i>Capítulo 5: Bibliografía.....</i>		<i>80</i>
<i>Capítulo 6: Anexos</i>		<i>82</i>