

TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN	1
1.1 ANTECEDENTES GENERALES	1
1.1.1 IN TOUCH [1]	1
1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN	9
1.2.1 ANTECEDENTES GENERALES	9
1.2.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	13
1.2.3 HIPÓTESIS POSIBLES CAUSAS	14
1.2.4 JUSTIFICACIÓN	20
1.3 OBJETIVOS	20
1.3.1 OBJETIVO GENERAL	20
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	20
1.4 RESULTADOS ESPERADOS	21
1.5 ALCANCES	21
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO	21
2.1 FILOSOFÍAS DE REDISEÑO	21
2.1.1 FILOSOFÍA LEAN	21
2.1.2 FILOSOFÍA SEIS SIGMA	22
2.1.3 ELECCIÓN FILOSOFÍA DE REDISEÑO	22
2.2 FILOSOFÍA LEAN Y LEAN MANAGEMENT	23
2.2.1 FILOSOFÍA LEAN	23
2.2.2 LEAN MANAGEMENT	24
2.2.3 TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS LEAN	25
2.3 APRENDIZAJE BASADO EN ÁRBOLES DE DECISIÓN	26
CAPÍTULO 3: MARCO METODOLÓGICO	27
3.1 FASE 1 "DEFINIR": DEFINICIÓN DEL PROYECTO	27

3.2	FASE 2 "MEDIR": ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	28
3.3	FASE 3 "ANALIZAR": DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL	28
3.4	FASE 4 "MEJORAR": REDISEÑO	28
3.5	FASE 5 "CONTROLAR": EVALUACIÓN DEL REDISEÑO	28
	CAPÍTULO 4: DESARROLLO DEL PROYECTO	29
4.1	DEFINICIÓN DEL PROYECTO	29
4.2	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	29
4.3	DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL	32
4.4	REDISEÑO Y EVALUACIÓN	35
	CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES	39
	CAPÍTULO 6: BIBLIOGRAFÍA	40
	CAPÍTULO 7: ANEXOS	42
7.1	ANEXO 1: CRM AUTOMOTRIZ	42
7.2	ANEXO 2: EJEMPLOS DE REPORTE	44
7.3	ANEXO 3: TIPIFICACIÓN EN CRM	45
7.4	ANEXO 4: ÁRBOLES DE DECISIÓN	47
7.5	ANEXO 5: SIMBOLOGÍA VSM	63