ÍNDICE GENERAL

	Pág.
RESUMEN……....	II
ÍNDICE GENERAL……	III
ÍNDICE DE FIGURAS……..	IV
ÍNDICE DE TABLAS…….	V
INTRODUCCIÓN……..	1
CAPÍTULO 1	
1. GENERALIDADES……..	2
1.1. Antecedentes ……...	2
1.2. Problema……	3
1.3. Objetivo General……..	3
1.4. Objetivos Específicos……..	3
1.5. Justificación……...	4
1.6. Alcance……..	5
1.7. Estructura……..	6
CAPÍTULO 2	
2. MARCO TEÓRICO……..	10
2.1. Metodología……..	10
2.2. Indicadores de Desempeño……...	11

2.3. Organizar el Puesto de Trabajo…….. 14

2.4. Conocer al Cliente…… 25

2.5. Integración entre Producción y Ventas…… 30

2.6. Mejorar Calidad…… 34

CAPÍTULO 3

3. DIAGNÓSTICO INICIAL……. 47

3.1. Antecedentes…… 47

3.2. Identificación de Productos y Servicios…… 50

3.3. Proceso Productivo de la Planta de Película…….. 52

3.4. Diagramas de Flujo de Procesos de Producción y Ventas 55

3.5. Planificación de la Producción……... 58

3.6. Indicadores…… 59

3.7. Evaluación Inicial…….. 65

3.7.1. Calificación de Nivel de Madurez…… 65

3.7.2. Análisis de Necesidades de Productividad…… 69

3.8. Medición de Tiempos en Grupo GTT…… 73

CAPÍTULO 4

4. IMPLEMENTACIÓN METODOLOGÍA DE MEJORA……. 85

4.1. Indicadores de Desempeño…… 87

4.2. Lanzamiento Oficial del Proyecto…….. 97

4.3. Grupos de Mejora y Reuniones……. 100

4.4. Organización del Puesto de Trabajo……. 101

4.5. Conocimiento del Cliente…… 111

4.5.1. Clasificación de los Clientes…… 111

4.5.2. Mapeo del Trabajo…… 112

4.6. Integración entre Producción y Ventas…….. 126

4.6.1. Definir Políticas Claves…….. 126

4.6.2. Mapear las Áreas donde la Integración es Necesaria…… 128

4.6.3. Mejorar Comunicación…….. 128

4.7. Mejorar Calidad……. 130

4.7.1. Aplicación de 7 Herramientas Básicas de Calidad.. 130

4.7.2. Control Estadístico de Calidad…… 132

4.8. Resultados……. 152

4.8.1. Cálculo de Indicadores Mensuales……. 152

4.8.2. Implementación de Ideas de Mejora……... 156

4.8.3. Análisis Costo-Beneficio……... 158

CAPÍTULO 5

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES…….. 162

5.1. Conclusiones……. 162

5.2. Recomendaciones…… 167

APÉNDICES

BIBLIOGRAFÍA