

Índice

1 Introducción	1
1.1 Descripción de la empresa	1
1.2 Panorama Actual	3
1.3 Justificación	4
1.4 Objetivo	5
1.5 Estructura del trabajo.....	5
2 Marco teórico	5
3 Metodología	5
4 Resultados	6
5 Conclusiones y recomendaciones	6
2 Marco Teórico	7
2.1 Diagrama de Flujo de Proceso.....	7
2.2 Pareto	8
2.3 Técnicas de Discusión en Grupo (NGT)	8
2.4 ISHIKAWA	9
2.5 Entrevistas.....	10
2.6 Análisis de Modo y Efecto de Falla (AMEF)	10
3 Metodología	12
3.1 Estructura del proceso	12
3.2 Estructura del análisis	15
4 Resultados	17
4.1 Área de Contratos	20
4.1.1 Diagrama Causa-Efecto Contratos	21
4.1.2 Diagrama de Pareto de Contratos.....	27
4.1.3 Análisis AMEF Contratos	28
4.2 Área de Resultados.....	30
4.2.1 Diagrama Causa-Efecto de Resultados.....	31
4.2.2 Diagrama de Pareto de Resultados	36
4.2.3 Análisis AMEF Resultados.....	37

5 Conclusiones y recomendaciones	39
5.1 Recomendaciones para el área de contratos.....	41
5.2 Recomendaciones para el área de resultados	43
5.3 Comentarios generales	46
6 Glosario	47
7 Bibliografía	47
8 Anexos.....	47
Anexo 1.....	47
Anexo 2.....	47
Anexo 3.....	47