

INDICE

Prefacio	9
Reconocimientos	11
1. Mejor, más rápido y más barato	13
2. Trabajo y desperdicio	19
3. Proceso de trabajo	31
4. Análisis y medición de procesos	54
5. El método de los siete pasos para la mejora de procesos	74
6. Principios de mejora de proceso	107
7. Casos prácticos	130
8. Algunos comentarios finales	144
Glosario	155
Soluciones a los ejercicios	159
Índice analítico	167