

INDICE

Introducción**Presentación****Capítulo 1****Productividad y Calidad y el Proceso de Mejoramiento**

Introducción.....	21
Calidad y Productividad.....	21
Productividad, Costo Unitario y Rentabilidad.....	28
Factores de Productividad en una Organización.....	30
El Proceso de Mejoramiento de la Productividad y la Calidad...	31
Resumen.....	44

Capítulo 2**Las Funciones de la Empresa Vistas con un Enfoque de Productividad y Calidad**

Introducción.....	49
Mercadeo.....	50
Investigación y Desarrollo.....	51
Preparación y Planificación de la Producción.....	52
Programación y Ejecución de la Producción.....	57
Mantenimiento.....	58
Ventas.....	61
Suministro.....	64
Control de Calidad.....	65
Administración y Finanzas.....	68
Higiene y Seguridad Industrial.....	69
Recursos Humanos.....	70

Capítulo 3**La Racionalización en la Empresa y los Nuevos Enfoques para Mejorar la Productividad y la Calidad**

Racionalización: El Deber Ser.....	75
Lineamientos de la Racionalización.....	76
Aplicación de la Racionalización.....	81
Nuevas Tecnologías.....	89

Capítulo 4

Sistemas de Medición y Análisis de la Productividad

Introducción.....	103
Algunos Conceptos Necesarios.....	104
Estructura Básica de un Sistema de Medición y Análisis de Productividad.....	113

Capítulo 5

Recursos Humanos: Motivación y Entrenamiento para Mejorar la Productividad y la Calidad

Visión General de los Recursos Humanos.....	131
El Proceso de Mejoramiento de la Productividad y la calidad y la gerencia del Recurso Humano.....	137
Desarrollo de las Tres Dimensiones.....	139
Programas Específicos.....	151

Capítulo 6

Primeros Pasos en el Proceso de Mejoramiento de la Productividad y la Calidad

Introducción.....	159
Compromiso e Involucración de la Alta Gerencia.....	161
El Coordinador General del Proceso.....	166
El Consejo de Mejoramiento de la Productividad y la Calidad... ..	168
Los Ciclos de Mejoramiento Continuo y Estrategia General.....	170
Una Estrategia Hecha a la Medida.....	173

Capítulo 7

El Consultor en Productividad y Calidad

Introducción.....	177
¿Qué debe ser el Consultor en Productividad y Calidad?.....	177
Fases del Proceso de Consultoría para Mejorar la Calidad y la productividad.....	178
Capacidades.....	181
Situaciones Comunes que Enfrenta el Consultor en Productividad y Calidad.....	184
Aspectos Claves para el Inicio de la Intervención.....	185

Bibliografía.....	9
--------------------------	----------