

INDICE

Prologo	5
Prefacio	7
Presentación General	11

Capítulo I

La gerencia del mejoramiento de la calidad y productividad a nivel operativo: marco conceptual y condiciones

Introducción	17
Tipos de acciones en un proceso de mejora	17
Condiciones del proceso de mejoramiento	20

Capítulo II

Siete pasos para el mejoramiento continuo

Introducción	29
1er paso: Selección de los problemas (oportunidades de mejora)	30
2do paso: Cuantificación y subdivisión del problema u oportunidad de mejora seleccionado	32
3er paso: Análisis de causas raíces específicas	34
4to paso: Establecimiento del nivel de desempeño exigido (metas de mejoramiento)	35
5to paso: Diseño y programación de soluciones	37
6to paso: Implantación de soluciones	38
7mo paso: Establecimiento de acciones de garantía	39

Capítulo III

Cómo y por dónde empezar el mejoramiento operativo de calidad y productividad

Cómo iniciar el ciclo de mejoramiento	43
Qué hacer durante el proceso	46
Cómo cerrar el 1er ciclo	47
Anexo N° 1	48

Capítulo IV**Técnicas y herramientas más utilizadas**

Introducción	55
Diagrama de caracterización de la unidad	56
Tormenta de ideas	58
Técnica de grupo nominal	59
Matrices de selección	61
Diagrama causa-efecto	65
Diagrama de procesos	66
Gráfico de Pareto	71
Gráficas de series de tiempo	72
Histograma de frecuencia	75
Resumen de pasos y técnicas a utilizar	79
Apéndice A	83
Apéndice B	90