

Contenido



Prólogo	<i>xi</i>
Prefacio	<i>xiii</i>
Agradecimientos	<i>xv</i>
Introducción	1
Perspectiva histórica	2
Visión de la ventaja competitiva	5
Cómo lograr la visión	6
Estrategia del libro	11
1. Valores y visión	15
Visión y valores del negocio	15
Elaboración de valores organizacionales	17
Visiones de negocios	20
Creación de una visión de negocios	24
Ejemplo	33
2. Se guía a las personas, se administran cosas	43
Liderazgo	43
La cultura empresarial	44
Evaluación de la resistencia	46
Cómo combatir la resistencia	49
Liderazgo para el logro de la ventaja competitiva	56
El reto del liderazgo	60
Infraestructura del liderazgo	63

Red de facilitadores	65
Equipos de puesta en práctica	67
Formación del equipo	70
Ejemplo	86
3. Planeación	97
Establecimiento de las políticas, las pautas y la infraestructura	99
Elaboración del plan ejecutivo	102
Planes administrativos	110
Planes operativos	126
Ejemplo	136
4. Conocimiento y comprensión de los procesos	153
La naturaleza de los procesos	153
Identificación del proceso	154
Definición del proceso	159
Sistema de medición y puntos de control del proceso	164
Obtención de datos del proceso	167
Análisis del proceso	168
Mejoramiento mensurable	170
Ejemplo	174
5. Las siete herramientas para el control de la calidad	195
Las estadísticas y el logro de la ventaja competitiva	195
Tablas de datos	197
Análisis de causa y efecto	200
Histogramas	203
Análisis de Pareto	212
Diagramas de dispersión	215
Análisis de tendencia	217
Ejemplo	227
6. Gráficas de control estadístico del proceso	237
Gráficas de control	237
Interpretación de la gráfica de control	243
Gráficas de control X y R	247
Interpretación de las gráficas de control de variables	255
Gráfica p	259
Gráfica np	263
Gráfica c	268
Gráfica de control u	272

Interpretación de las gráficas de control de atributos	276
Capacidad del proceso	280
Ejemplo	284
7. Las siete herramientas de administración y planeación	291
Recopilación de datos para las siete herramientas de A&P	292
Diagrama de afinidad	293
Diagrama de correlación	296
Diagrama de árbol	306
Diagrama de matriz	307
Gráfica del programa del proceso de decisión (GPPD)	309
Diagrama de flecha	313
Gráfica de análisis de datos de la matriz	316
La octava herramienta: La matriz de determinación de prioridades	317
Ejemplo	320
8. Estrategia de desarrollo del producto	327
El proceso de diseño en serie	328
Ingeniería concurrente	330
Despliegue de la función de calidad	331
Ejemplo	347
9. Estrategias de mejoramiento del producto	353
El proceso de mejoramiento	354
Análisis de variación (AVA)	356
Métodos clásicos del DDE	367
Métodos Taguchi del DDE	383
Ejemplo	405
Apéndice A Tablas estadísticas	411
Apéndice B Bibliografía	433
Apéndice C Glosario	439
Índice	453