

ÍNDICE

	Página
AGRADECIMIENTOS.....	iii
RESUMEN.....	iv
ÍNDICE.....	v
INTRODUCCIÓN.....	1
I. EL ARMA SECRETA JAPONESA	2
1.1 Dos enfoques contrastantes del Mejoramiento Continuo (Kaizen)	3
1.2 El concepto Kaizen	6
1.3 Kaizen y las 5 S's	6
II. "PAPEL QUE JUEGA EL KAIZEN EN LAS ORGANIZACIONES".....	9
2.1 ¿Cuáles son los instrumentos del Kaizen?.....	10
2.2 Responsabilidades en el proceso "Kaizen".....	11
III. QUÉ ES GEMBA KAIZEN.....	13
3.1 La práctica de Kaizen	14
3.2 Un ejemplo del Gemba Kaizen	15
IV. IMPLEMENTACIÓN DE LA FILOSOFÍA GEMBA KAIZEN EN EL SITIO DE TRABAJO	16
4.1 El centro de la acción (Gemba)	17
4.2 Cómo resolver rápidamente los problemas.....	18
4.2.1 Busque el Gemba	18
4.2.2 Concéntrese en el GEMBUTSU	18
4.2.3 Consiga una solución provisional del problema	19
4.2.4 Averigüe las causas del problema	19
4.2.5 Evite la repetición	20
4.3 QCD - El arte de combinar calidad, costos y entregas	20
4.3.1 Calidad	21
4.3.2 Reducción de costos	21
4.3.3 Entregas	22
4.4 Los tres elementos fundamentales en la dirección del Gemba	23
4.4.1 Estandarización	23
4.4.2 Las cinco fases del housekeeping	25
4.4.3 Eliminar el muda	28
4.5 Poner los cimientos	31
4.6 Roles y responsabilidad de los administradores del Gemba	33
4.7 Ir al Gemba	35
V. CASO PRÁCTICO	36
5.1 Aplicación de encuestas.....	36
5.2 Propuestas de mejora	43
CONCLUSIONES	46
GLOSARIO	47
BIBLIOGRAFÍA	48
	v