

Índice

1 INTRODUCCIÓN Y DIAGNÓSTICO

1.1 Antecedentes.....	2
1.2 La diferenciación y el posicionamiento tampoco son suficientes.....	6
1.3 Los dos pilares de la competitividad	11
1.4 Qué es eficiencia operativa	14
1.5 Diagnóstico en eficiencia operativa	19
1.6 El penúltimo efecto	32
1.7 Acciones y soluciones para la mejora de la competitividad a partir de la eficiencia operativa.....	36

2 BUENAS PRÁCTICAS DE LIDERAZGO

2.1 Formar permanentemente a los colaboradores en todo lo necesario para llevar a cabo de forma correcta su trabajo.....	42
2.2 Definir con claridad qué se espera de cada persona y facilitar los medios para que lo pueda conseguir	44
2.3 Desarrollar la vocación de servicio.....	47

2.4 Delegar: Usted no hace los trabajos, lo que hace es formar para que se hagan	50
2.5 Confrontar el bajo desempeño.....	50
2.6 Elogiar el buen comportamiento.....	52
2.7 Ejercer las buenas prácticas de dirección.....	53
2.8 Ser muy claro en la visión y en la meta que se persigue.....	53
2.9 Plantear retos	54

3
DIRECCIÓN
MÉTODO Y HABILIDADES

3.1 Introducción a la dirección.....	55
3.2 Definición de estándares	58
3.3 Planificar, controlar y mejorar	59
3.4 El mando intermedio: preparar y vigilar el presente.....	73
3.5 Supervisar y corregir.....	78
3.6 Resumen de la función directiva.....	83
3.7 Y la clave de todo es la formación	86

4
ESTRATEGIAS
DE MEJORA CONTINUA

4.1 Determinación de objetivos estratégicos.....	92
4.2 Formulación de estrategias.....	92
4.3 Selección de ideas.....	97
4.4 Síntesis y representación de la estrategia.....	98
4.5 Planificar la ejecución de las estrategias	100
4.6 La ejecución de la estrategia	101
4.7 Materializar la mejora.....	102
4.8 Perseverar e insistir	103

5
ESTABLECIMIENTO DE POLÍTICAS

5.1 Conceptos básicos en el establecimiento de políticas de empresa.....	108
5.2 Casos de aplicación de políticas.....	112
5.3 Política de no interrupción.....	117

6

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO DE NEGOCIO: PROCESO DE CREACIÓN DE BENEFICIOS

6.1 El embudo de conversión de beneficios	119
6.2 El conocimiento de cada parte del proceso de negocio para su mejora	124

7

MEJORA DEL PROCESO DE NEGOCIO A PARTIR DE LA MEJORA DEL CUELLO DE BOTELLA

7.1 Cuellos de botella: conceptos	153
7.2 Esquema de Síntoma – Problema – Causas – Solución.....	155
7.3 Cómo resolver el cuello de botella.....	164

8

ESTANDARIZACIÓN Y MEJORA DE PROCESOS Y ACTIVIDADES

8.1 Procesos de la información.....	169
8.2 Procesos físicos.....	173