

GESTIÓN DE LA MEJORA

Guía de consulta | TOMO 2

Análisis de la voz del cliente
y mejora de procesos

Héctor Formento
Néstor Braidot

Revisión, ajustes
y rediseño de gráficos:
Martín Romanelli

EDICIONES UNGS



Universidad
Nacional de
General
Sarmiento



INTI

Instituto
Nacional
de Tecnología
Industrial

SAMECO

SOCIEDAD ARGENTINA
PRO MEJORAMIENTO CONTINUO

Formento, Héctor

Gestión de la mejora: guía de consulta : tomo 2 : análisis de la voz del cliente y mejora de procesos / Héctor Formento ; Néstor Braidot. - 1a ed. - Los Polvorines : Universidad Nacional de General Sarmiento ; Ciudad Autónoma de Buenos Aires : Sociedad Argentina Pro Mejoramiento Continuo -SAMECo ; Instituto Nacional de Tecnología Industrial -INTI, 2023.

v. 2, 86 p. ; 14 x 9 cm. - (Ciencia, innovación y desarrollo / 18)

ISBN 978-987-630-678-2

1. Organización Administrativa. 2. Administración de Empresas. I. Braidot, Néstor. II. Título.

CDD 658.406

EDICIONES **UNGS**

©Universidad Nacional de General Sarmiento, 2023.

J. M. Gutiérrez 1150, Los Polvorines (B1613GSX).

Provincia de Buenos Aires, Argentina.

Tel.: (54 11) 4469-7507

ediciones@campus.ungs.edu.ar

ediciones.ungs.edu.ar

Coedición realizada entre la Universidad Nacional de General Sarmiento (UNGS), la Sociedad Argentina Pro Mejoramiento Continuo (SAMECO) y el Instituto Nacional de Tecnología Industrial (INTI).

Hecho el depósito que marca la Ley 11723.

Prohibida su reproducción total o parcial.

Derechos reservados.

Impreso en Impresores SOMIAL S.R.L.

Pedro Medrano 1257, Los Polvorines, Malvinas Argentinas,

Buenos Aires, en el mes de abril de 2023.

Tirada: 400 ejemplares.

Contenido

Introducción	5
Utilización de esta guía de consulta	5
Primera parte	
Algunos conceptos básicos sobre procesos	7
¿Qué es un proceso?.....	7
Tipos de procesos.....	8
Componentes de un proceso.....	10
Clientes de un proceso	12
Grupos de interés en los procesos	13
Efectividad y flexibilidad de procesos.....	15
El rol de la información en los procesos.....	17
La voz del cliente - QFD	19
Segunda parte	
Metodología de análisis y mejora de procesos	41
¿Qué es?	41
¿Cómo se aplica?.....	41
1. Selección del proceso.....	43
2. Definición y requerimientos.....	47
3. Mapa del proceso	50
4. Documentación y verificación.....	59
5. Análisis de valor agregado.....	61
a. Identificación	61
6. Minimización de tareas sin valor agregado.....	66
7. Análisis modal de fallas y efectos (AMFE)	67
8. Control	80
9. Documentación del nuevo proceso	81
Referencias bibliográficas	83
Autores.....	85

Introducción*

Continuando con lo expresado en el tomo 1, siempre bajo el enfoque de “Gestión de la mejora”, hemos revisado y ampliado nuestra versión original del tomo 2 con la introducción de las matrices de despliegue de la calidad QFD con el fin de incrementar su utilidad para su aplicación sobre el análisis y la mejora de procesos.

Utilización de esta guía de consulta

La presente guía es un manual de referencia rápido, práctico y sintético para su utilización y consulta durante las sesiones de trabajo de equipos de mejora continua. Este volumen es complementario del tomo 1, que trata sobre reglas para el trabajo en equipo y método de resolución de problemas crónicos.

En este volumen se abordan, en primer lugar, conceptos generales sobre procesos, tales como su definición, tipos, clientes y grupos de interés, luego se introduce la matriz conocida como QFD para visualizar la voz del cliente y su demanda sobre los procesos y, finalmente, se plantea una metodología de análisis y mejora de procesos que propone la utilización de una serie de herramientas de comprobada aplicación práctica. En este segundo grupo se destacan las técnicas de “Análisis de valor agregado” y “Análisis de modo de fallas y sus efectos (AMFE)”.

* Esta guía fue completamente revisada y rediseñada para mejorar su comprensión y potenciar los resultados de su aplicación.

Al igual que en el tomo 1, no se requiere de esta publicación una lectura integral o secuencial. Por el contrario, está diseñada para proporcionar un medio de consulta rápido al que se pueda acceder durante el desarrollo de trabajos en equipos de mejora en organizaciones industriales y de servicios.