

Tabla de contenido

Tema	Página
Introducción	1
1 Instalaciones eléctricas	5
1.1 Prevención	7
1.2 Planeación	8
1.3 Recapitulación	11
2 Calidad	13
2.1 La cultura de la calidad	15
2.1.1 La cultura de la calidad en México	16
2.1.2 Reflexiones acerca de la cultura	17
2.1.3 Cultura de calidad en una organización	19
2.1.4 Servicio de calidad	20
2.2 Estrategias para la mejora de la calidad	22
2.3 Recapitulación	23
3 El cliente	25
3.1 Servicio ofrecido al cliente	26
3.2 Conocer al cliente	28
3.3 Conocer a la competencia	30
3.4 Crear una visión de futuro	31
3.5 Examen de los aspectos materiales de servicio	32
3.5.1 Producto	32
3.5.2 Medio ambiente	34
3.5.3 Sistemas de entrega	35
3.6 Examen de los aspectos personales del servicio	35
3.6.1 Técnica / conocimiento	36
3.6.2 Actitudes	37
3.6.3 Sistemas de personal	38
3.7 Recapitulación	39
4 Mejora continua de procesos	41
4.1 Medir	46
4.2 Mejorar	46
4.3 Evaluar	47
4.4 Recapitulación	47
5 <i>Kaizen</i>	51
5.1 Conceptos <i>kaizen</i>	51
5.1.1 <i>Kaizen</i> y gerencia	52
5.1.2 Proceso vs. Resultado	52
5.1.3 <i>Gemba kaizen</i>	54
5.2 Los tres pilares de <i>kaizen</i>	56
5.2.1 Metodología de las cinco S (5s)	56
5.2.2 Muda	60
5.2.3 Estándares de procesos	64
5.3 <i>Kaizen</i> / ISO9000	67
5.4 Recapitulación	68

6 ISO 9000	69
6.1 Los componentes de ISO 9000	72
6.1.1 Proceso de operación	72
6.1.2 Manejo, almacenamiento, empaque y entrega	74
6.1.3 Actividades de apoyo	74
6.2 Control de sistemas de calidad	75
6.3 Elaboración de los procedimientos	77
6.3.1 Formato para procedimientos	79
6.4 Recapitulación	80
7 El manual de calidad	81
7.1 Estructura de un manual de calidad	82
7.2 Procedimientos dentro del manual	84
7.2.1 Organigrama	85
7.2.2 Proceso principal	90
7.2.3 Procesos secundarios	93
8 Manual de procedimientos para instalaciones eléctricas de baja tensión	97
9 Manual de procedimientos secundarios para instalaciones eléctricas de baja tensión	141
Conclusiones	169
Apéndice	173
Anexos	181
Bibliografía	193
Referencias	195
