

# CHITTA

## Operaciones de Alto Rendimiento

Libro de Trabajo Del Operador

Gana Más Dinero - ¡Más Rápido!

Paul Brainard



**Tree Free Press**

La Verne, California

Derechos reservados © 2013 por Tree Free Press

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este libro podrá ser reproducida o transmitida de ninguna forma o por ningún medio, electrónico o mecánico, incluyendo la fotocopia, grabación, o por sistema de almacenaje y de recuperación de información, excepto por un revisor que podrá citar pasajes cortos en una revisión para ser imprimidos en una revista, periódico o en el Internet, sin permiso por escrito del editor.

Publicado por:

Tree Free Press  
La Verne, California 91750

[ChitaHPO.com](http://ChitaHPO.com)

Primera Edición 2013

ISBN 978-0-9761193-6-4

Fabricado en los Estados Unidos de América

Diseño de portada e ilustraciones de Lily Brainard

Traducido por Maria Alvarez-Curatola

# Tabla de contenidos

---

<b>El Programa Chita - Introducción</b>	<b>7</b>
<b>¿Que es un Proceso?</b>	<b>8</b>
Documentando un Proceso - Organigramas	10
Medidas de Desempeño de un Proceso	14
<b>Lesiones</b>	<b>16</b>
<b>Gráficas de Comportamiento</b>	<b>18</b>
<b>Herramientas para Eliminar Problemas</b>	<b>22</b>
Diagramas de Pareto	22
Análisis de Causa Raíz	24
<b>Desempeño a Tiempo</b>	<b>28</b>
<b>Tiempo de Ciclo</b>	<b>34</b>
<b>Rendimiento del Proceso</b>	<b>44</b>
<b>Variabilidad</b>	<b>54</b>
<b>Inventario</b>	<b>64</b>
<b>Costos del Proceso</b>	<b>72</b>
<b>Apéndice</b>	<b>76</b>
<b>Índice</b>	<b>81</b>

# El Programa Chita - *Introducción*

---

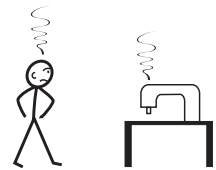
## ***¡Gana Más Dinero!***

El programa de ***Operaciones de Alto Rendimiento de Chita*** presenta simples ***herramientas de mejora del proceso*** y muestra cómo utilizar esas herramientas en tú área de trabajo.

Estas herramientas, cuando son combinadas con el ***conocimiento práctico*** de los procesos, te ***facultaran*** a mejorar los procesos con los que trabajas.

### **¿Por qué mejorar los procesos?**

- Menos problemas con los procesos ***reducirán la frustración*** causada por los problemas en el proceso.
- Salidas de mejor calidad aumentarán la ***satisfacción del cliente***.
- La creciente satisfacción del cliente conducirá a ***ventas más altas***.
- Los procesos optimizados ***reducen el coste*** y aumentan el flujo de caja.
- La empresa será más ***competitiva***, aumentando la seguridad de tú empleo y te dará la oportunidad de ***ganar más***.



### ***Metas de este programa:***

- Los operadores del proceso aprenden a utilizar las ***herramientas*** básicas de la ***mejora del proceso***.
- Los operadores y la gerencia trabajan juntos para mejorar continuamente los procesos en ***pasos pequeños***.
- Los dueños, la gerencia, los operadores y los clientes, ***se benefician todos*** de la mejora de las operaciones.

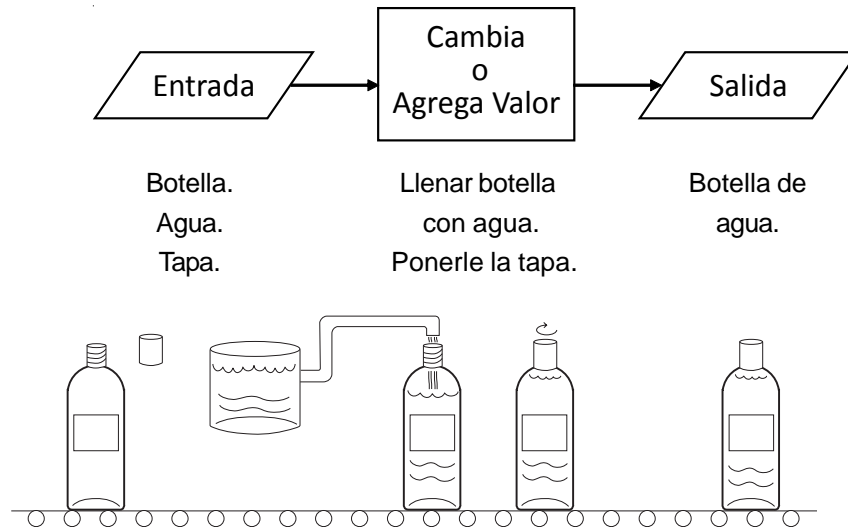
***Haz una lista de cualquier problema o queja que tengas sobre los procesos en tú área de trabajo. Piensa en cada artículo que enumeres como una oportunidad para la mejora:***

- 
- 
- 
- 
- 
- 
-

# ¿Qué es un Proceso?

---

Un proceso se inicia con una **entrada**, se **cambia** la entrada y, finalment, hay una **salida**.



Los procesos ocurren en muchas situaciones y ambientes. Todas las compañías de fabricación, las compañías de servicio, las oficinas de negocios y las computadoras utilizan procesos.

## Ejemplos de procesos:

- Para una compañía de agua embotellada, **llenar una botella vacía** con agua es un ejemplo de **un proceso de fabricación**.
- **Calcular** manualmente la cantidad de agua necesaria para llenar 12,000 botellas es un ejemplo de **un proceso de información**.
- Una computadora que hace **automáticamente** el mismo cálculo es también un ejemplo de un **proceso de información**.
- **Introducir** el pedido de un cliente en una estación de trabajo de computadora es un ejemplo de **un proceso de información**.
- **Imprimir** una copia del pedido de un cliente para dar al departamento de producción es un ejemplo de **un proceso de documento**.
- **Imprimir** una nota de envío cuando se envía una caja de agua embotellada a un cliente es un ejemplo de **un proceso de documento**.
- El portador que **entrega** la caja de agua embotellada al cliente es un ejemplo de **un proceso de servicio**.

# ¿Qué es un Proceso?

---

## **Ejercicio de Clase 1 - *Identifica los procesos existentes.***

*¿Cuáles son algunos de los procesos que utilizas en tú área de trabajo?*

- 
- 
- 
- 
- 
- 
-