

Contenido

Página

Agradecimientos	9
Prólogo	11
Introducción	13

Capítulo 1

De programas tradicionales a procesos de mejoramiento continuo	17
---	-----------

Introducción	17
---------------------------	-----------

1. Del pensamiento lineal al pensamiento sistémico	19
---	-----------

1.1 Tres enfoques de la causalidad	19
--	----

1.2 Abordando la complejidad de los sistemas	22
--	----

1.3 La paradoja de lo complejo	28
--------------------------------------	----

2. La estrategia y la dinámica del sistema	32
---	-----------

2.1 Desplegando la estrategia en cascada	33
--	----

2.2 La estrategia: una aliada de los programas	45
--	----

3. Construcción y mejoramiento de procesos	49
---	-----------

3.1 Política y acción gerencial	50
---------------------------------------	----

3.2 Definiendo procesos críticos	51
--	----

3.3 El rol del equipo guía y de los agentes de cambio	51
---	----

3.4 El rol del “propietario” del proceso	57
--	----

3.5 Construcción, mejora y rediseño de procesos	59
---	----

3.6 PHVA aplicado a la mejora de los procesos	68
---	----

4. Reflexiones sobre los sistemas de vigilancia de los riesgos en el trabajo	73
---	-----------

4.1 Variables de los subsistemas de vigilancia	74
--	----

4.2 Intervención según los ámbitos de la vigilancia	76
---	----

4.3 Aprendiendo de los sistemas de gestión	78
--	----

Resumen del capítulo	82
-----------------------------------	-----------

Capítulo 2

Ciclo de gestión de los riesgos en el trabajo	85
--	-----------

Introducción	85
---------------------------	-----------

1. Política y planificación	86
--	-----------

1.1 Revisión inicial	86
----------------------------	----

1.2 Política de seguridad y salud ocupacional	87
---	----

1.3 Identificación de peligros y evaluación de riesgos	89
--	----

1.4 Objetivos clave, proyectos y planes de acción	99
---	----

2. Implementación y operación	99
--	-----------

2.1 Realización de proyectos y control operativo	100
--	-----

2.2 Reporte diario de peligros e incidentes	109
---	-----

3. Verificación y acción correctiva	113
--	------------

3.1 Medición y seguimiento del desempeño	113
--	-----

3.2 Los siete pasos para la investigación y análisis de los eventos en el trabajo	128
---	-----

3.3 Auditorías	142
----------------------	-----

4. Revisión por la gerencia	144
--	------------

Resumen del capítulo	145
-----------------------------------	------------

Capítulo 3

Estrategias de comunicación, consulta y formación	147
Introducción	147
1. Comunicación y consulta para el cambio	148
1.1. Qué es comunicación	149
1.2. Comunicación, consulta y escucha empática	151
1.3. La educomunicación	151
1.4 Comunicación y consulta vs. cambio cultural	153
2. Entrenamiento y desarrollo de competencias	159
2.1 Momentos del proceso de formación por competencias	159
2.2 Definición y análisis de competencias	166
Resumen del capítulo	172

Capítulo 4

Herramientas cuantitativas y cualitativas	175
Introducción	175
1. Estadísticas básicas	176
1.1 Frecuencia absoluta	176
1.2 Proporción	176
1.3 Tasa	177
1.4 Razón	178
2. Herramientas cuantitativas	179
2.1 Diagrama de Pareto	179
2.2 Gráficos de control	182
2.3 Diagrama de barras	184
2.4 Polígono de frecuencia	185
2.5 Gráfico de tendencia	186
2.6 Diagramas circulares	186
2.7 Registros de verificación	187
3. Herramientas cualitativas	189
3.1 Lluvia de ideas	189
3.2 Diagrama de causa-efecto	190
3.3 Diagrama de afinidad	190
3.4 Diagrama de relación	190
3.5 Árbol causal	193
Resumen del capítulo	196

Apéndices

Fichas	197
---------------------	-----

