



RESUMEN

Con la implementación de la metodología KAIZEN la Gerencia de Clientes Masivos Pichincha podrá liderar y dirigir proyectos con vistas a la obtención de mejoras continuas sostenidas en el tiempo en todos los procesos del área, para poder cumplir con todas las necesidades y requerimientos de los clientes, teniendo como consecuencia la satisfacción de los mismos. Es de vital importancia incorporar a los procesos herramientas, instrumentos y métodos que nos permitan realizar un ciclo de mejora continua (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar). En la fase **Planear** se establece los objetivos, metas, métodos y procesos necesarios que permitan conseguir los resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización. En la fase **Hacer** se educa, capacita, y entrena, pero en especial se divulga e implementan los planes y actividades por medio de procesos, definiendo que variables serán medidas y como se realizarán las mediciones, asegurando que estas tengan exactitud y precisión suficientes. Esta fase consiste en la ejecución de las tareas exactamente de la forma prevista en el plan y en la caracterización detallada del proceso, se recogen datos reales para determinar el comportamiento actual del proceso. En la fase **Verificar** se realiza el seguimiento y la medición de los procesos frente a las políticas, objetivos, planes, metas, requisitos legales y según el nivel de calidad esperado e informa los resultados, que servirán para la toma de decisiones. El objetivo de la fase **Actuar** es tomar decisiones con la finalidad de estandarizar los procesos a fin que se cumpla los requerimientos y objetivos para la mejoramiento continuo.

PALABRAS CLAVES

- **KAIZEN**
- **PLANEAR**
- **HACER**
- **VERIFICAR**
- **ACTUAR**

ABSTRACT

With the implementation of the Kaizen methodology Management of Mass Pichincha Customers can lead and manage projects with a view to obtaining continuous improvement sustained over time in all processes in the area, in order to meet all the needs and requirements of customers, satisfaction with the consequence thereof.

It is vital tools incorporate the processes, tools and methods that allow us to realize a continuous improvement cycle (Plan-Do-Check-Act). In the plan phase objectives, goals, methods and processes that will achieve the necessary results in accordance with customer requirements and policies of the organization it is established.

In phase Make educates, trains, and trains, but especially disclosed and implement plans and activities through processes, defining which variables will be measured and how the measurements are made, ensuring that these have sufficient accuracy and precision.

This phase involves the execution of the tasks exactly as provided in the plan and the detailed characterization of the process, actual data are collected to determine the actual behavior of the process.

In the Check phase monitoring and measurement of processes against policies, objectives, plans, goals, legal requirements and the level of quality expected and reports the results, which will serve for decision-making takes place.

The aim of the Act phase is to make decisions in order to standardize processes to the requirements and objectives for continuous improvement is met.

KEYWORDS

- **KAIZEN**
- **PLANNING**
- **DO**
- **CHECK**
- **ACTION**