

Índice

Al lector	VII
Prefacio	1
Introducción	7

¿QUÉ ES REALMENTE LA CALIDAD TOTAL?

1. Introducción	19
2. Una revolución en la gestión estratégica de la empresa	21

LA COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA

3. Introducción	37
4. Los factores que determinan la competitividad	39
El factor humano	40
La comunidad	42
El empresario	43
La fuerza de trabajo	44
El capital	45
5. ¿Qué es la competitividad?	47

LA CRISIS DE LA EMPRESA TRADICIONAL

6. La empresa de derivación taylorista	53
7. Los síntomas del deterioro empresarial	59
8. Crisis de un sector, comunidad y beneficios	69

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE COMPETITIVIDAD

9. Cómo medir la competitividad potencial	79
10. Análisis de la cuenta de explotación	85
11. Criterios de evaluación y exposición de los datos	88
12. Análisis del producto	99

CÓMO ALCANZAR LA COMPETITIVIDAD A TRAVÉS DE LA CALIDAD TOTAL

13. Situación actual de la empresa tradicional	115
14. Análisis del nivel de satisfacción del cliente	121
15. Decisiones y acciones correctoras	128
16. La competitividad a través de la calidad total	133
17. Elementos básicos del modelo japonés	137

LA EMPRESA DINÁMICA Y COMPETITIVA

18. Factores del cambio: mercado, dinamismo y competitividad	145
19. Naturaleza de los mercados actuales	148
20. Razones para el cambio y objetivos a conseguir	150
21. La empresa dinámica y competitiva	152

ESTRATEGIAS Y PROCESOS

22. Visión global del resultado, primacía del factor humano, máximas sinergias	157
23. Gestión y control de la calidad de los procesos	174
24. Organización y gestión por procesos	181
25. El proceso productivo: eje principal	184
26. Flexibilidad y dinamismo estructural	187
27. Dirección por políticas	190
28. Mejora continua	193
29. Revolución desde arriba, liderazgo de la alta dirección, resultado a largo plazo	201
30. Lenguaje común y comunicación	208

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y OPERATIVOS

31. Mínimo tiempo de acceso al mercado	217
32. Productividad total y logística total	222
33. La excelencia cualitativa	224

CÓMO SE IMPLEMENTA EL CAMBIO

34. El camino a seguir	231
35. La calidad total y los asesores externos	241
Conclusión	251