

# 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