

Contenido

Introducción al prólogo	11
Prólogo	13
Prefacio	19
1. Punto de partida	23
Establecimiento del campo de acción	25
Definición de la naturaleza dual de la calidad	26
Relación entre calidad y productividad	29
El participante indispensable	31
Selección de un comité	36
Establecimiento de parámetros	36
Definición del plan	39
2. La calidad es asunto de todos	43
Identificación del cliente	45
Divulgación del esfuerzo	48
Reclutar apoyo del exterior	49
Refinar detalles	50
“Preparen, apunten, fuego”	57
3. Análisis del valor	59
Empleo de un consultor	60
Organización de un taller	63
Llegar a un objetivo esencial	66
Diagrama y clasificación de funciones	67
Consideración de opciones	71
Realización de cambios	73
4. Equipos de calidad: ventaja sobre los círculos de calidad	79
Que todos participen en la calidad	83
Entrenamiento de líderes de equipos	86
Establecimiento de equipos	90
Obtención de resultados	94
Equipos de calidad. Más allá de los círculos de calidad	97
Establecimiento de un compromiso	104

8 *Contenido*

5. La virtud no es necesariamente su propia recompensa	107
Comprensión de la teoría de Maslow	108
Aplicación de los principios	112
Establecimiento de normas	115
Premiación del éxito	119
Un toque de variedad	122
Celebraciones: no se olvide de festejar	124
Inicio del segundo año	131
6. Cambios en la cultura corporativa	135
Ideas de calidad	135
Entrenamiento	143
Publicaciones	152
Retroalimentación	155
Análisis del valor	160
7. La calidad tiene un valor: segundo año	163
Determinación de los costos de calidad	163
Ofrecer un plan de acción concreto	167
Modificaciones al proceso C.T.V. Cambio de líderes de equipo	170
Volver a empezar	173
8. Escuchar a los de abajo —y a los de fuera	181
Identificación de un modelo	182
Superar la resistencia administrativa	186
Sellar nexos de confianza mutua	189
Formación de nuevos hábitos	193
Extender el saber escuchar a las sucursales	197
Optimización de beneficios	200
9. Adopción de la teoría y adaptación de la práctica	203
10. Valor comprobado de la calidad: los tres años siguientes	213
El cambio a la autoevaluación	214
Comunicación del cambio	216
La autoevaluación en acción	221
Identificar motivos de celebración	224
CTV '86 —Comunicación con TU cliente	226
Comunicación al exterior	230
Premio al mejor comunicador	232
CTV '87 —¿En qué te puedo ayudar?	233
CTV '88 —Yo hago la diferencia	238
Revolución de los servicios	239
Premio Nacional de Calidad Malcolm Baldrige	241
Celebración de la Calidad '88 y el futuro	245

Apéndice: Anteproyecto de calidad	249
Compromiso del jefe de la unidad	249
Compromiso del siguiente nivel administrativo	249
El comité	250
Definiciones y metas	251
El plan	252
Entrenamiento	255
Reconocimiento, gratitud y festejo	257
Comunicaciones	257
Mecánico en jefe	257
Bibliografía	259
Índice	263