

Contenido

Prólogo	xi
Prefacio	xvii
Capítulo 1. Introducción	1
Un mundo inmerso en cambios	1
TQM como proceso de cambio	3
Necesidad de mejorar la forma en que operamos las empresas	6
La calidad siempre reditúa	8
El origen de TQM	9
TQM en los sectores privado y público	12
Cómo se aplica TQM en compañías pequeñas	15
Compañía problema: señales delatorias	18
Capítulo 2. TQM: Conceptos básicos	23
Definición de administración para la calidad total	23
Los seis principios de TQM	26
Filosofía <i>versus</i> herramientas	33
¿Qué es un proceso?	35
Compañías de servicios <i>versus</i> de manufactura	37
Capítulo 3. Normas de excelencia	43
Premio Nacional de Calidad Malcolm Baldrige	43
Proceso de examen	46
Visita a la planta	49
Premios	50
Ganadores	50
Marlow Industries	50
Solelectron	51
Zytec Corporation	52
Reconocimiento de calidad a nivel estatal	54
Otros sistemas para reconocimiento de calidad	55
ISO 9000	55
Capítulo 4. Implantación de TQM	59
Vista panorámica: Método de implantación	59
Este método es único	59
Reto del cambio	61
Estructura organizacional existente	63
Método de Cinco Fases para la implantación	65

Dedicación de la dirección. Definición.....	67
¿Qué pasa si el director no muestra dedicación?.....	69

Capítulo 5. Fase 0: Preparación..... 73

Decisión de considerar TQM	73
Capacitación de los ejecutivos clave	76
Evaluación de la necesidad de un consultor	77
Selección de consultor	79
Planeación estratégica corporativa	82
Elaboración del planteamiento de la nueva visión	86
Desarrollo de metas corporativas	87
Trazo de la política corporativa	88
Comunicación corporativa	91
Decisión de continuar	93
Dotación de autoridad en el proceso de calidad	94

Capítulo 6. Fase 1: Planeación 97

Vista panorámica	97
Formación del equipo	100
Capacitación del Consejo Corporativo	101
Primera reunión del Consejo Corporativo	102
Identificación de los resultados esperados	102
Identificación de obstáculos	103
Selección del Coordinador de TQM	106
Capacitación al Coordinador de TQM	108
Selección del método para asignar prioridades a los procesos	108
Selección de procesos a ser mejorados	112
Traer a bordo servicios de soporte	114
Otras consideraciones al planear	115
Desarrollo del presupuesto y del calendario de implantación 117	
Decisión de continuar	117
Donde otros han fallado o titubeado	118

Capítulo 7. Fase 2: Evaluación 123

Evaluación rápida	123
Autoevaluación	125
Encuesta de clientes	127
Evaluación organizacional	132
Retroalimentación de la capacitación	138
Otras evaluaciones	141

Capítulo 8. Fase 3: Implantación 143

Panorama general	143
------------------------	-----

Selección y capacitación del personal de soporte	144
Capacitación a directivos y obreros	145
Capacitación de equipos PAT	148
Ciclo Shewhart	149
Capacitación de cinco partes a equipos PAT	150
Refuerzo ejecutivo en el momento adecuado	154
Primera anécdota de triunfo	158
¿Qué tanta capacitación se requiere?	158
Herramientas para auxiliar el mejoramiento de procesos	160
Dónde encontrar apoyo profesional	164
Centro de Recursos Industriales del Valle de Delaware	167
MIT «Instituto Tecnológico de Massachusetts»	168
Capítulo 9. Fase 4: Diversificación	171
Importancia de la participación de los proveedores	171
Vista panorámica del proceso competitivo	173
Comunicación con proveedores	175
Capacitación inicial	177
Identificación de prioridades para seleccionar proveedores estratégicos	178
Modificación de requisitos de calidad	179
Certificación de proveedor	181
Inicio del recorte de proveedores	183
Apoyo continuo a proveedores	184
Participación de organizaciones subordinadas	184
Redes	186
Capítulo 10. Calendario de implantación.....	189
Capítulo 11. Estimación de recursos para la implantación	197
Recorte de costos sin sacrificar calidad	199
Capítulo 12. Comentarios finales	201
Observaciones	201
¿Qué debo hacer ahora?	203
América la bella	204
Bibliografía	207
Glosario	211
Índice	217