

Contenido

Prefacio	ix
Capítulo 1. ¿Por qué calidad?	1
1.1 ¿Por qué calidad?	1
1.2 El papel de la alta dirección	6
1.3 El concepto de calidad total	10
1.4 Rasgos y valores del mexicano. Sus implicaciones	12
Capítulo 2. Las estrategias de la administración por calidad	17
2.1 Deming y la mejora continua de procesos	17
2.2 Juran y la trilogía de la calidad	26
2.3 Crosby y los absolutos de la calidad	36
2.4 Ishikawa y el concepto de calidad total de la empresa	42
2.5 Similitudes y diferencias	43
2.6 La experiencia mexicana	45
Capítulo 3. Factores y condiciones para la administración por calidad en México	49
3.1 Dirección y calidad	49
3.2 Los procesos sociales en la organización	50
3.3 La capacitación y el desarrollo del personal	51
3.4 Estructura, procesos y herramientas de la administración por calidad	52
3.5 Medición de la calidad de vida en el trabajo	52
Capítulo 4. Estructura general del sistema M. A. de administración por calidad	55
4.1 El comité directivo y sus funciones. Misión y filosofía	56
4.2 Administración, estructura y coordinación	58

XII Administración por calidad

4.3	Diseño de estrategias y lineamientos	60
4.4	Sensibilización, capacitación y desarrollo del personal	63
4.5	Comunicación y promoción	64
4.6	Evaluación y control del sistema. Reconocimientos	65
4.7	Estrategias de apoyo	70
 Capítulo 5. Algunas herramientas de la administración por calidad		 73
5.1	Las siete herramientas básicas. Selección y usos	73
5.2	El control estadístico del proceso. Gráficas de control	87
 Capítulo 6. El “costo de la calidad”. Usos y abusos. El concepto de mejora continua		 105
 Capítulo 7. La participación del personal		 113
7.1	El trabajo en equipo	113
7.2	La formación de equipos de trabajo/círculos de calidad	115
7.3	Formación de instructores internos	116
 Capítulo 8. ¿Qué sigue? Los retos y las oportunidades. Conclusiones		 119