

Contenido

	Prefacio	ix
	Introducción	xi
CAPÍTULO 1	Los cambios de paradigmas y la calidad total	2
	Resumen del capítulo	2
	Introducción	4
	Conceptos, definiciones y evolución de los enfoques de calidad	4
	La calidad total como estrategia de competitividad para las empresas mexicanas	18
	Conclusiones	26
	Puntos clave	26
	Ejercicios	28
CAPÍTULO 2	Los maestros de la calidad: una síntesis	30
	Resumen del capítulo	30
	Introducción	31
	Datos característicos de los autores	32
	Principales aportaciones de los autores a la administración de la calidad total	35
	Conclusiones, similitudes y diferencias	47
	Conclusiones	60
	Puntos clave	60
	Ejercicios	61
CAPÍTULO 3	Desarrollo de una cultura de calidad	62
	Resumen del capítulo	62
	Introducción: las razones del cambio hacia una cultura de calidad	63

Conceptos sobre cultura	68
Análisis de culturas: teoría y estudios comparativos	72
Cultura organizacional	80
Desarrollo de una cultura de calidad	83
Conclusiones	92
Puntos clave	93
Ejercicios	94
CAPÍTULO 4 Trabajo en equipo	96
Resumen del capítulo	96
Introducción	97
La administración y el proceso de toma de decisiones	98
La organización basada en el trabajo en equipo	102
Creación de la infraestructura para un programa de trabajo en equipo	112
Dinámica de operación y coordinación de los equipos de trabajo	118
El desempeño y comportamiento humano en el trabajo en equipo	126
Conclusiones	130
Puntos clave	131
Ejercicios	132
CAPÍTULO 5 Conceptos de valor al cliente	134
Resumen del capítulo	134
Introducción: la cadena de valor	136
El valor al cliente	139
La naturaleza del servicio y la calidad	152
Técnicas para medir el valor al cliente	157
Calidad total en empresas de servicios	162
Conclusiones	163
Puntos clave	164
Ejercicios	165
CAPÍTULO 6 Calidad en la operación y el producto o servicio	166
Resumen del capítulo	166
Introducción	168
El diseño del producto o servicio	169
Aseguramiento de la calidad de los insumos	184

Administración de operaciones	193
El control de procesos, la reducción de la variabilidad y el mejoramiento continuo	204
La calidad en las actividades posproducción: certificación, almacenaje, manejo y transporte, distribución y venta, instalación, uso, garantía de servicio y desecho o reciclado	213
Conclusiones	215
Puntos clave	216
Ejercicios	217

CAPÍTULO 7 Técnicas y programas para el mejoramiento de la calidad	220
Resumen del capítulo	220
Introducción	221
El mejoramiento continuo	222
Técnicas de mejoramiento de procesos sencillos: las siete herramientas básicas	225
Metodología de solución de problemas para el mejoramiento continuo usando el ciclo PHVA	239
El mejoramiento radical: la reingeniería de procesos	254
Programas estándar para el mejoramiento de la calidad de las organizaciones	262
Conclusiones	278
Puntos clave	279
Ejercicios	280

CAPÍTULO 8 Sistemas de administración por calidad total	282
Resumen del capítulo	282
Introducción	283
La visión sistémica de una organización: los sistemas organizacionales basados en principios de calidad total	284
La administración del cambio	293
El diagnóstico operativo	299
Selección de procedimientos y técnicas a implantar	318
Preparación por tipo de trabajo	329
Responsabilidades del comité directivo de calidad y su coordinador	341
Conclusiones	343
Puntos clave	344
Ejercicios	345

Glosario	347
Bibliografía	367
Índice onomástico	375
Índice analítico	377