

CONTENIDO

Prólogo	ii
SECCIÓN 1 CONCIENCIA DE LA CALIDAD	1
Examen de la conciencia de la calidad	2
Donde hay humo...	4
La trampa del "no somos peores"	6
Lo que la calidad es y lo que no es	7
¿Por qué preocuparse por la calidad?	8
Veinte razones para adoptar un programa de calidad	9
El reto de la calidad	10
SECCIÓN 2 ESTÁNDARES PERSONALES DE CALIDAD	11
Observe sus estándares personales	13
Preparación para desarrollar estándares personales	14
Mis estándares personales	16
¿Es esto calidad personal? ¡Usted decide!	17
Acerca de la Calidad A-L-T-A	20
La prueba C-ALTA	21
Calidad y expectativas	23
Las Opciones I-P-D de la calidad	24
Hoja de evaluación de los estándares personales	25
Lo que nos compromete (¿trampa?)	26
SECCIÓN 3 LAS TRES C DE LA CALIDAD	27
Compromiso	28
Capacidad	30
Comunicación	32
SECCIÓN 4 LOS OBJETIVOS DE SU ORGANIZACIÓN	37
La misión de su puesto	38
El control de los objetivos	39
Cómo establecer estándares de calidad	40
SECCIÓN 5 E.P. ESTÁNDAR DE PERFECCIÓN	43
E.P. (Estándares de Perfección)	44
Cómo poner a trabajar los E.P.	45
El Plan de siete pasos para calificar el desempeño de la calidad	48
Un plan de calidad orientado hacia la acción	52
SECCIÓN 6 EL CÓMO DE LA CALIDAD	53
1 Cómo identificar y resolver los problemas de la calidad	54
2 Cómo asegurar la satisfacción del cliente	58
3 Cómo evaluar los resultados	61
4 Cómo recompensar el desempeño de la calidad	63
5 Cómo formar grupos de calidad	64
6 Cómo proporcionar adiestramiento de calidad	69
7 Cómo evaluar el costo de la calidad	72
8 Cómo establecer un programa de calidad	74
9 Cómo apoyar su programa de calidad	76
10 Cómo hacer que funcione la calidad	78
SECCIÓN 7 UNA ALUSIÓN A LA PREVISIÓN	79
Los principios de la previsión	80
Cómo prever errores	81
La previsión contra la corrección	82
SECCIÓN 8 LA CALIDAD DE PRINCIPIO A FIN: UN RESUMEN	83
Glosario	85
Bibliografía	87