

## INDICE

Prólogo	XI
Prefacio	XVII
Reconocimiento	XXI
<b>1. ¿Por qué Mejorar?</b>	1
Introducción	1
Metas limitadas	2
Estándares de calidad japonés	3
Calidad: El campo de Batalla Internacional de los 80s	5
El cliente es el Rey	6
Ser bastante bueno ya no basta	7
El proceso de mejoramiento	9
<b>2. El Proceso de Mejoramiento</b>	11
Introducción	11
Diez actividad básicas	12
¿Funciona el proceso?	16
Diez requisitos fundamentales	17
<b>3. La Dirección en Acción</b>	19
Introducción	19
Análisis de las necesidades de mejoramiento	20
Aportaciones de los directivos	21
Ahorros potenciales	22
Participación del presidente de la compañía	23
Sondeo del grupo gerencial	23
El rector de mejoramiento	24
Estándar del desempeño	25
Política de calidad	26
Directrices y políticas de la compañía	28
Sondeo de opinión entre gerentes y empleados	29
Desde la cima	31
<b>4. El Consejo Directivo del Mejoramiento</b>	33
Introducción	33
Primera reunión de ejecutivo	33
Equipo ejecutivo del mejoramiento	37
Consejo directivo del mejoramiento	37
Actividades del consejo	40
Administración de los inventarios justo – A – Tiempo	56
<b>5. Participación de la Administración</b>	58
Introducción	58
Papel del administrador en el proceso del mejoramiento	58
Escalera hacia el mejoramiento	63
Reunión inicial con los administradores	64
Administración participativa	65
Capacitación de los administradores	71
Equipos gerenciales para el mejoramiento	78
Dos clases de problemas	82
Contactos con los clientes	82
Descripciones de puestos y capacitación de los empleados	83

Autoevaluación	84
Hay que aferrarse a el	88
<b>6. Participación en Equipos</b>	89
Introducción	89
Adopción del concepto de formación de equipos por el grupo actual de administración	89
Primero los administradores	91
¿Qué son los equipos?	91
Equipos departamentales para el mejoramiento	93
Círculos de calidad	102
Equipos para el mejoramiento de los precios	106
Fuerzas de trabajo	107
Mediciones	108
Capacitación de los equipos	110
Solución de problemas	112
Niveles departamentales de la búsqueda de la excelencia	119
Comunicación de los equipos	121
<b>7. Compromiso Individual</b>	123
Introducción	123
Respecto por el individuo	124
Capacitación del individuo	124
Fijación y medición de las metas personales	125
Remuneración del desempeño	129
Planificación y desarrollo profesional	130
Programa de sugerencias	134
Programas de mejoramiento del trabajo	138
Solicitud de acciones correctivas	139
Regreso a las bases	140
<b>8. Mejoramiento de los Sistemas</b>	141
Introducción	141
Administración de los procesos	142
Equipos de mejoramiento del proceso	144
Control estadístico del proceso	146
El ciclo del proceso	147
Ingeniería de sistemas	149
Calificación de los procesos	152
Inventarios justo – A – Tiempo	156
Fase de mejoramiento permanente	157
Ingeniería de procesos	158
Informes	159
<b>9. Participación de los proveedores</b>	161
Introducción	161
Menos proveedores	162
Contratos a largo plazo	164
Revisión del diseño	166
Seminarios para proveedores	167
Controles del proceso	168
Programas de incentivos	170

Audidores de las fuentes	172
Encuestas de los proveedores	174
Calificación inicial del proveedor	175
Informes sobre la calidad de los proveedores	178
Calificaciones de los proveedores	179
<b>10. Aseguramiento de los Sistemas</b>	181
Introducción	181
La organización de aseguramiento de la calidad	182
Organización de aseguramiento de los sistemas	183
<b>11. El Proceso de Mejoramiento a Corto y Largos Plazos</b>	188
Introducción	188
El ciclo de la planificación	189
Plan de mejoramiento de la calidad a corto plazo	194
<b>12. Reconocimiento</b>	197
Introducción	197
Ingredientes del proceso de reconocimiento de una compañía	197
Estímulos financieros	198
Premios en efectivo	205
Reconocimiento público a las personas	208
Reconocimiento grupal	209
Reconocimiento privado	210
<b>Apéndice A. Información y Uso de los Datos de las Mediciones</b>	212
Control del proceso	212
Gráficas para el control de los procesos	216
Análisis de los problemas de ingeniería	219
Técnicas empleadas en las reuniones de los equipos o de los círculos	219
Herramientas de análisis	228
Apéndice B. Control estadístico del proceso	229
Índice	233