

---

# Contenido

Prólogo .....	IX
Prólogo de la edición inglesa .....	XI
Prefacio .....	XV
Introducción .....	XIX
Agradecimientos .....	XXIII

## PRIMERA PARTE ENFOQUES Y MODELOS

1. La filosofía motriz (la enseñanza japonesa) .....	3
2. El modelo japonés .....	23
3. Respuesta del mundo occidental .....	31
4. El modelo occidental .....	45
5. El modelo europeo .....	57

## SEGUNDA PARTE PLANIFICACION ESTRATEGICA Y DIRECCION OPERATIVA EN UN ENTORNO DE CALIDAD TOTAL

6. Planificación estratégica global .....	67
7. El Plan Anual .....	87
8. Cómo tener éxito con un Programa de Calidad Total .	97

**TERCERA PARTE**  
**ORGANIZACION Y METODOLOGIAS**

9.	Políticas, estrategias y el sistema de dirección .....	103
10.	La organización operativa .....	123
11.	Metodologías y herramientas básicas .....	159

**CUARTA PARTE**  
**LA META**

12.	Calidad total: La meta .....	187
-----	------------------------------	-----

**APENDICES**

A.	El Premio a la Calidad Malcolm Baldrige en USA ....	197
B.	El modelo europeo para la Autoevaluación de 1994 ...	203