

## INDICE

|   |     |
|---|-----|
| <b>Primea parte. La apertura</b>  | 1   |
| <b>1. Definición de la calidad total</b>  | 3   |
| ¿En que no estamos metiendo?  | 6   |
| Hacia una definición de la calidad total  | 7   |
| Perspectiva histórica de la calidad total   | 10  |
| <b>2. Algunos antecedentes: de Taylor al consumidor</b>   | 16  |
| El aspecto técnico: primer componente   | 18  |
| El aspecto humano: segundo componente   | 24  |
| De regreso a la calidad total   | 36  |
| Imperativos estratégicos: tercer componente   | 37  |
| El cliente externo: cuarto componente   | 39  |
| Resumen   | 41  |
| Entonces, ¿Qué hay detrás de la puerta?   | 44  |
| <b>3. La perspectiva del cliente en la calidad empresarial: como iniciar con le pie derecho</b> | 47  |
| Adopción de la perspectiva del cliente: un elemento vital del proceso de calidad total          | 49  |
| Enlace de localidad y los imperativos del negocio   | 50  |
| La calidad de lo importante   | 52  |
| Descubrimiento de las oportunidades reales de la calidad  | 53  |
| Vigilancia del efecto de los programas de calidad total   | 57  |
| ¿Por qué preocuparnos por el “por que”?   | 59  |
| <b>Segunda parte. Como implantar con éxito la calidad total</b>                                 | 61  |
| <b>4. La calidad total y el carácter de la organización</b>                                     |     |
| No es cultura organizacional  | 63  |
| Es mas bien el carácter organizacional  | 65  |
| Programas de aprendizaje para la calidad total  | 75  |
| El carácter ideal de cada empresa es único  | 76  |
| El carácter imperante   | 78  |
| Señales que deben preocuparnos  | 87  |
| <b>5. Implantación de la calidad total</b>  | 90  |
| La visión del líder de lo que podría llegar a ser la empresa                                    | 91  |
| La conducta del líder   | 96  |
| Análisis  | 96  |
| Resolución de problemas   | 98  |
| Aprendizajes de nuevas foras  | 100 |
| Comunicación de la visión de lo que podría legar a ser la empresa                               | 107 |
| Como hacer que perduren los beneficios  | 113 |
| Resumen   | 116 |
| Tercera parte. Papeles que guían o respaldan la implantación de la calidad total                | 121 |
| <b>6. Liderazgo de visión común: el mandato del líder</b>                                       |     |
| Liderazgo como administración   | 123 |
| Energía para empujar y atraer   | 126 |
| Una visión personal   | 127 |
| Una visión común  | 134 |
| Como se forman las visiones comunes   | 137 |

|   |     |
|---|-----|
| Difusión de una visión  | 154 |
| Principios para una visión común  | 158 |
| Consistencia, credibilidad, claridad y confianza  | 163 |
| <b>7. El impulsor de la calidad total</b>   |     |
| Atributos y tareas  | 165 |
| Selección: oportunidad y proceso  | 169 |
| Comentarios de tres impulsores de la calidad total                                      | 172 |
| Resumen   | 186 |
| <b>8. La calidad total y el compromiso de los empleados</b>                             | 188 |
| Por que fracasan a menudo los programas de compromiso de los empleados                  | 189 |
| Mas allá de la simple participación   | 191 |
| El nuevo ámbito empresarial   | 194 |
| El “administrador” y el “hombre fuerte” son gerentes del pasado                         | 195 |
| La influencia como motivador  | 196 |
| Trampa e el punto medio   | 198 |
| Clima y compromiso de la organización   | 200 |
| Enseñanzas de los programas fructíferos de compromiso de los empleados                  | 202 |
| Tareas para el líder  | 212 |
| Visones del compromiso de los empleados por parte de los impulsores de la calidad total | 216 |
| <b>9. El papel del departamento de recursos humanos en la calidad total</b>             | 220 |
| Ejecutivo, no administrador   | 225 |
| Índice pronto una estrategia de recursos humanos  | 227 |
| Búsqueda y desarrollo de habilidades  | 229 |
| Una venta fácil   | 241 |
| Cuarta parte. Y ahora ¿hacia donde nos dirigimos?                                       | 243 |
| <b>10. Y ahora, ¿Qué sigue?</b>   |     |
| Producción integrada computarizada  | 245 |
| Ampliación del alcance de la calidad total  | 247 |
| El elemento faltante  | 249 |
| <b>Apéndices</b>  | 251 |
| A. Normas de calidad  | 253 |
| B. Elementos de los programas de calidad total  | 263 |
| <b>Bibliografía</b>   | 281 |