

INDICE

| | |
|--|------|
| Sobre el autor | IX |
| Prólogo | XI |
| Prefacio | XIII |
| Agradecimientos | XXI |
| Conclusiones | XXV |
| Introducción | 1 |
| Capítulo 1. El descubrimiento de la calidad en el mundo occidental | 3 |
| Capítulo 2. La calidad en el modelo empresarial americano | 19 |
| Parte I. COMPANY – WIDE QUALITY CONTROL: Una Síntesis | 29 |
| Capítulo 3. El significado de la calidad | 31 |
| Capítulo 4. El CWQC: Las opciones | 37 |
| Capítulo 5. El CWQC: El sistema | 55 |
| Capítulo 6. El desarrollo de CWQC en Japón | 75 |
| Parte II. Las Estrategias del CWQC | 89 |
| Capítulo 7. La estrategia de la satisfacción del cliente: amar al monstruo | 93 |
| Capítulo 8. La nueva estrategia de la gestión de los recursos humanos | 107 |
| Capítulo 9. La estrategia del compañerismo con los proveedores | 119 |
| Capítulo 10. La estrategia del proceso | 133 |
| Capítulo 11. La estrategia del control de calidad en la gestión | 149 |
| Capítulo 12. La estrategia de la mejora continua: El Kaizen | 163 |
| Capítulo 13. La estrategia de la <<fabrica>> de los nuevos productos | 179 |
| Capítulo 14. La estrategia de la promoción interna de la calidad | 195 |
| Parte III. Técnicas y Enfoques del CWQC | 213 |
| Capítulo 15. Los siete instrumentos y el PDCA | 215 |
| Capítulo 16. El enfoque estadístico de los problemas más complejos | 231 |
| Capítulo 17. Los siete instrumentos de gestión: el enfoque cualitativo de los problemas | 247 |
| Capítulo 18. El despliegue de la función de calidad | 267 |
| Capítulo 19. El sistema CEDAC | 287 |
| Capítulo 20. La nueva mentalidad del CWQC | 299 |
| Parte Cuarta. Los Procesos del CWQC y la Función de la Dirección | 307 |
| Capítulo 21. La Dirección por políticas | 309 |
| Capítulo 22. La mejora del trabajo diario | 335 |
| Capítulo 23. Los círculos de calidad | 357 |
| Capítulo 24. La formación intensiva | 373 |
| Capítulo 25. El diagnóstico del presidente | 389 |
| Capítulo 26. El liderazgo del máximo dirigente del CWQC | 399 |
| Parte Quinta. La Introducción del CWQC en la Empresa | 409 |
| Capítulo 27. La introducción del CWQC en Japón | 411 |
| Capítulo 28. El programa de mejora de la calidad: el punto de partida del CWQC | 431 |
| Capítulo 29. La introducción del CWQC en Europa | 445 |
| Capítulo 30. El CWQC en los servicios | 463 |
| Apéndices | 483 |
| Apéndice 1. La mejora del trabajo diario: programa para la estandarización y un ejemplo de aplicación | 485 |
| Apéndice 2. El caso FPL. La primera empresa occidental ganadora del | 505 |

| | |
|---|-----|
| premio Deming | |
| Apéndice 3. Los premios nacionales para la calidad Deming y Baldrige | 519 |
| Apéndice 4. Las técnicas del control de calidad. Historia cronológica de su desarrollo | 531 |