

## INDICE

<b>Prefacio</b>	IX
<b>Introducción</b>	XI
<b>Capítulo 1 Los cambios de paradigma y la calidad total</b>	
Resumen del capítulo	2
Introducción	
Conceptos, definiciones y evolución de los enfoques de calidad	4
La calidad total como estrategia de competitividad para las empresas mexicanas	18
Conclusiones	
Puntos clave	26
Ejercicios	28
<b>Capítulo 2 Los maestros de la calidad: una síntesis</b>	
Resumen del capítulo	30
Introducción	31
Datos característicos de los autores	32
Principales aportaciones de los autores a la administración de la calidad total	35
Conclusiones, similitudes y diferencias	47
Conclusiones	
Puntos clave	60
Ejercicios	61
<b>Capítulo 3 Desarrollo de una cultura de calidad</b>	
Resumen del capítulo	62
Introducción: las razones del cambio hacia una cultura de calidad	63
Conceptos de cultura	68
Análisis de culturas: teorías y estudios comparativos	72
Cultura organizacional	80
Desarrollo de una cultura de calidad	83
Conclusiones	92
Puntos clave	93
Ejercicios	94
<b>Capítulo 4 Trabajo en equipo</b>	
Resumen del capítulo	96
Introducción	97
La administración y el proceso de toma de decisiones	98
La organización basada en el trabajo en equipo	102
Creación de la infraestructura para un programa de trabajo en equipo	112
Dinámica de operación y coordinación de los equipos de trabajo	118
El desempeño y comportamiento humano en el trabajo en equipo	126
Conclusiones	130
Puntos clave	131
Ejercicios	132
<b>Capítulo 5 Conceptos de valor al cliente</b>	
Resumen del capítulo	134
Introducción: la cadena de valor	136
El valor del cliente	139
La naturaleza del servicio y la calidad	152

Técnicas para medir el valor al cliente	157
Calidad total en empresas de servicios	162
Conclusiones	163
Puntos clave	164
Ejercicios	165
<b>Capítulo 6 Calidad en la operación y el producto o servicio</b>	
Resumen del capítulo	166
Introducción	168
El diseño del producto o servicio	169
Aseguramiento de calidad de los insumos	184
Administración de operaciones	193
El proceso, la reducción de la variabilidad y le mejoramiento continuo	204
La calidad en las actividades posproducción: certificación, almacenaje, manejo y transporte, distribución y venta, instalación, uso garantía de servicio y desecho o reciclado	213
Conclusiones	215
Puntos clave	216
Ejercicios	217
<b>Capítulo 7 Técnicas y programas para el mejoramiento</b>	
Resumen del capítulo	220
Introducción	221
El mejoramiento continuo	222
Técnicas de mejoramiento de procesos sencillos: las siete herramientas básicas	225
Metodología de solución de problemas para el mejoramiento continuo usando el ciclo PHVA	239
El mejoramiento radical: la reingeniería de procesos	254
Programas estándar para el mejoramiento de la calidad de las organizaciones	262
Conclusiones	278
Puntos clave	279
Ejercicios	280
<b>Capítulo 8 Sistemas de administración por calidad total</b>	
Resumen del capítulo	282
Introducción	283
La visión sistémica de una organización: los sistemas organizacionales basados en principios de calidad total	284
La administración del cambio	293
El diagnóstico operativo	299
Selección con procedimientos y técnicas a implantar	318
Preparación por tipo de trabajo	329
Responsabilidades del comité directivo de calidad y su coordinador	341
Conclusiones	343
Puntos clave	344
Ejercicios	345
<b>Glosario</b>	347
<b>Bibliografía</b>	367
<b>Índice onomástico</b>	375
<b>Índice analítico</b>	377

