

## INDICE

Acerca del Autor	XI
Prefacio	XIII
Introducción	XV
<b>Capítulo 1. Evolución e Importancia de la Calidad Total</b>	1
<b>Introducción</b>	3
<b>Conceptos, Definiciones y evolución de los Enfoques de Calidad</b>	5
Etapas de evolución de la calidad	6
Antes de la inspección	6
Control estadístico del proceso (década de los treinta)	6
Era del aseguramiento de la calidad (década de los cincuenta)	6
Era de la administración estratégica por calidad total (década de los noventa)	8
La calidad y el desarrollo de la teoría de la administración	9
<b>La Calidad Total como Estrategia de Competitividad para las Empresas Mexicanas</b>	19
Características de la economía mexicana y la evolución de su política comercial e industrial	19
Los Maestros de la Calidad	26
Conceptos y Fundamentos que Aportan los Maestros de la Calidad	30
Edward W. Deming	30
Joseph M. Juran	32
Mikel Harry	34
Kaoru Ishikawa	35
Shigo Shingo	37
Kenichi Taguchi	38
Conclusiones de las Aportaciones de los autores	40
Conclusiones	54
Puntos Calve del Capítulo	55
Ejercicios	58
Actividades de Aprendizaje	59
<b>Capítulo 2. Cultura de Calidad</b>	65
<b>Introducción</b>	66
Retos que enfrentan las empresas ante la globalización	68
Cómo responder a los retos	69
<b>Conceptos sobre Cultura</b>	70
Teoría general	70
Evaluación de una cultura	74
<b>Análisis de Culturas: Teoría y Estudios Comparativos</b>	75
Los estudios de Hofstede	75
Comparación cultural entre México y Japón	83
Desarrollo de una Cultura de Calidad en la Organización	87
Cultura Organizacional	87
Factores que afectan a la cultura de una organización	88
El cambio de cultura en la organización	90
Liderazgo para el cambio hacia una cultura de calidad	93
Mecanismos para regular la cultura organizacional	94

Cultura de Calidad Personal	97
El decálogo del desarrollo	98
Las cinco eses	101
Conclusiones	103
Puntos Calve del Capítulo	104
Ejercicios	105
Actividades de Aprendizaje	106
<b>Capítulo 3. Trabajo en Equipo</b>	111
Introducción	112
<b>La administración y el Proceso de Toma de Decisiones</b>	112
De una administración por autoridad a una por consenso	112
Estilos administrativos para la toma de decisiones	114
Toma de decisiones en grupo	116
<b>Organización basada en el Trabajo en Equipo</b>	117
De la organización por funciones a la organización por procesos	117
Definición de equipo	117
Conceptos de participación, involucramiento y comportamiento cooperativo	118
Beneficios de tomar decisiones en equipo	121
Situaciones y tareas propicias para el trabajo en equipo	121
Tipos de equipos y formas de funcionamiento	123
El movimiento de los círculos de calidad	126
Equipos de alto desempeño	127
Las organizaciones basadas en una cultura de trabajo en equipo	127
<b>Creación de la Infraestructura para un Programa de Trabajo en Equipo</b>	129
Etapas del desarrollo y formación de equipos de trabajo	129
Desarrollo de la infraestructura	130
Puesta en marcha del trabajo en equipo para el mejoramiento de la calidad	132
Capacitación para la participación e involucramiento de los empleados	134
Superación de obstáculos durante la formación y operación de equipos	135
<b>Dinámica de Operación y Coordinación de los Equipos de Trabajo</b>	136
Definición y revisión de objetivos	136
Papeles, responsabilidad y característica de comportamiento de los miembros del equipo	136
Planeación de las reuniones de equipo: ambiente y tiempo	138
Elementos de las reuniones del equipo y sus normas operativas	138
Mecánica operativa de un equipo de trabajo	139
<b>Sistemas de Reforzamiento: El reconocimiento</b>	141
Coordinación de esfuerzos	141
Habilidades requeridas para facilitar la labor del equipo	143
Guías para el funcionamiento exitoso de un equipo de trabajo	143
Actitudes y conductas: el desarrollo de un código de conducta	145
Manejo de conflictos humanos	146
Medición de los resultados de involucramiento de los miembros del equipo	146
El trabajo en equipo como estructura de soporte para el cambio	147
Conclusiones	148

Puntos Calve del Capítulo	149
Ejercicios	150
Actividades de Aprendizaje	152
<b>Capítulo 4. Enfoque y Valor al Cliente</b>	157
Identificación de los clientes	160
Procesos del valor al cliente	165
Estrategias de valor al cliente	166
<b>Diseño e innovación en productos y servicios</b>	173
<b>El diseño del producto o servicio</b>	175
La satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente	175
El despliegue de la función de la Calidad (QFD)	177
El diseño del producto o el servicio	184
La naturaleza del servicio y la calidad	192
Definición y clasificación de servicios	194
Los recursos humanos y el servicio	197
La importancia de la comunicación	199
Los sistemas operativos y el servicio	200
Calidad Total en Empresas de Servicios	201
Medición de la satisfacción y el valor creado para el cliente	203
Uso de los valores de medición del valor del cliente	207
Medidas de satisfacción e insatisfacción del cliente y su efecto en la economía de una organización	207
Conclusiones	208
Puntos Calve del Capítulo	209
Ejercicios	211
Actividades de Aprendizaje	212
<b>Capítulo 5. Administración y mejora de Procesos</b>	215
Introducción	216
Planeación operativa	216
Tableros de comando (balanced scorecard)	218
Administración por directrices (Hosni - kanri)	223
Cadena de valor	231
Aseguramiento de la calidad de los insumos	235
Administración de operaciones	244
Diseño de las operaciones de manufactura y/o de servicio	244
Control de procesos	251
Mejora continua y comparación referencial	262
Metodología de solución de problemas para el mejoramiento continuo usando el ciclo PHVA	265
El mejoramiento radical: reingeniería de procesos	271
Comparación referencial (benchmarking)	279
<b>Técnicas Comunes para el Mejoramiento Continuo</b>	283
Las siete herramientas básicas	283
Las siete herramientas administrativas	298
<b>Programa Seis Sigma</b>	309
¿Qué es Seis Sigma?	310
Metodología Seis Sigma	312
Herramientas de mejora de procesos Seis Sigma	317
Estrategia de implantación Seis Sigma	320

¿Por qué implantar un programa Seis Sigma?	323
Conclusiones	327
Puntos Calve del Capítulo	327
Ejercicios	329
Actividades de Aprendizaje	330
<b>Capítulo 6. Sistemas de Gestión por Calidad Total</b>	<b>333</b>
Introducción	334
Visión Sistemática de una Organización	334
Relación causal entre estrategias, sistemas, procesos y valor creado	336
Acreditación y certificación	346
Organismos certificadores y acreditados	347
Organismos certificadores	349
Procesos de acreditación y certificación	350
No conformidades	354
Suspensiones, retiros y cancelaciones	354
Normas ISO 9001: 2000	354
Elementos y requerimientos de la norma ISO 9001:2000	358
Modelos de Excelencia	373
Premio Deming	375
Modelo nacional para la calidad total	376
Criterios del modelo nacional para la calidad total (versión 2004)	378
Premio Malcolm Baldrige (Estados Unidos)	387
Premio de la Fundación Europea para la Calidad Total (EFQM)	391
Premio Iberoamericano a la calidad	394
Diagnóstico y Evaluación de los Modelos de Excelencia	395
Diagnóstico operativo de la organización	395
Evaluación de la madurez de los sistemas de gestión	406
Administración del Cambio	410
¿Por qué fallan algunas organizaciones en su proceso de cambio?	410
El comité directivo de calidad	414
Programas de educación /capacitación para facilitar el cambio hacia una cultura de calidad	417
El proceso de cambio	420
Conclusiones	423
Puntos Calve del Capítulo	424
Ejercicios	425
Glosario	427
Bibliografía	451
Índices	459