

INDICE

Prólogo	9
Prefacio de los autores	11
1. ¿Por qué Calidad Total en la Dirección de Recursos Humanos	15
Factores que modifican el entorno de los recursos humanos	16
Una breve historia de la dirección de recursos humanos en Estados Unidos	20
La Casa de la calidad total: el desafío para los recursos humanos	29
Cultura de trabajo ético y ampliación de las funciones de recursos humanos	38
Dirección de recursos humanos y la diferencia de la calidad total	478
Barreras y respuestas a la implementación de la dirección de recursos humanos de calidad total	55
Temas de discusión	59
Temas de discusión	59
Bibliografía	60
Apéndice	67
2. Satisfacción del Cliente: Dimensiones de Estrategias	71
La estrategia de la calidad total en las empresas	71
Planificación de la estrategia de la calidad total en las empresas	72
Planificación estratégica: formulación estratégica	79
Gestión de la estrategia de las empresas con calidad total	92
La estrategia de recursos humanos de calidad total	97
Planificación de la estrategia de calidad total en los recursos humanos	99
Gestión de la estrategia de recursos humanos de calidad total	108
Cuestiones	113
Temas de discusión	114
Bibliografía	114
Ejercicios	124
3. Mejora Continua: Dimensiones de Proceso	131
Los procesos de las empresas con calidad total	131
Planificación de procesos de las empresas con calidad total	136
Gestión de los procesos de las empresas con calidad total	144
Procesos de recursos humanos de calidad total	150
Planificación de los procesos de recursos humanos de calidad total	153
Gestión de los procesos de recursos humanos de calidad total	161
Cuestiones	168
Temas de discusión	168
Bibliografía	169
Ejercicios	176
4. Hablar con Pruebas: Dimensiones de Proyecto	187
Los proyectos empresariales de calidad total	187
Planificación del proyecto de calidad total de la empresa	189
Gestión del proyecto de la empresa con calidad total	201
Proyectos de recursos humanos de calidad total	208
Planificación del proyecto de recursos humanos de calidad total	209
Gestión del proyecto de recursos humanos de calidad total	217
Cuestiones	226

Temas de discusión	226
Bibliografía	227
Ejercicios	231
5. Respeto por los Demás: Dimensiones de Actuación	243
La actuación individual de la empresa con calidad total	243
Planificación de actuación de la empresa con calidad total	246
Gestión de la actuación de la empresa con calidad total	253
Actuación de recursos humanos de calidad total	257
Planificación de la actuación de recursos humanos de calidad total	263
Gestión de la actuación de recursos humanos de calidad total	269
Cuestiones	273
Temas de discusión	273
Bibliografía	273
Ejercicios	
6. Implementación de la Dirección de Recursos Humanos de Calidad Total	301
Plan de implementación integrada de la calidad total en la gestión de los recursos humanos	303
El caso MichCon: Un ejemplo de gestión satisfactoria de recursos humanos de calidad total	318
Implementación internacional de las prácticas de recursos humanos de calidad total	345
Cuestiones	354
Temas de discusión	355
Bibliografía	355
Casos	359