

INDICE

Capitulo 1	
Introducción	3
1,1. ¿Por qué es importante la calidad?	
1,2. ¿Quiénes son los clientes?	
1,3. ¿Qué es la calidad?	4
1,3.1. ¿Qué es la calidad para la organización?	5
1,3.2. ¿Qué es la calidad para el cliente?	8
1,4. ¿Cuál es el camino hacia la calidad?	12
Capitulo 2	
Bloqueos e incompetencias que exige eliminar la calidad total	17
2,1. Principales bloqueos e incompetencias	
Capitulo 3	
Los costos de la “no” calidad	25
3,1. Cultura de la calidad total	
3,2. Cultura de la “no” calidad total	26
3,3. Medición de los costos de la “no” calidad	30
3,4. Claves sustanciales	
3,5. Recomendaciones para la medición de los costos de la no calidad	32
Capitulo 4	
Gestión de la calidad total	37
4,1. Proceso in-out de la gestión integral de la calidad total	
4,2. ¿Por donde comenzar?	
4,2.1. Frecuencias del cambio	41
4,2.2. Evolución de la frecuencia del cambio	42
4,2.3. Dinámica del proceso de cambio	
4,2.4. Pseudo complejidades del microambiente organizativo	43
4,3. Estrategias con respecto a la calidad	
4,3.1. La calidad comienza y va mas allá del cliente	45
4,3.2. La calidad debe ser un valor compartido para todos sus miembros	
4,3.3. La calidad implica asumir compromisos y mejoramientos continuos y constantes con los clientes	46
4,3.4. La calidad no solo exige valores sino también sistemas, procesos y herramientas consistentes	
4,3.5. La calidad impone no solo el conocimiento de la tarea, sino también conocer como se relaciona esta con el producto terminado o servicio final y con los clientes o usuarios internos	47
4,3.6. La calidad requiere una cultura organizativa a la medida de su necesidad	48
4,3.7. La calidad requiere una cultura organizativa a la medida de su necesidad	
4,4. Estrategias para iniciar la transformación y el cambio	49
4,5. Modelo de coordinación estructural sugerido para la transformación	52
Capitulo 5	
El transito hacia la calidad total	58
5,1. Los círculos de calidad	
5,1.1. Introducción	
5,1.2. Concepto	61

5,1.2 Características operativas	62
5,1,4. Ventajas de los circuitos	
5,1,5. Que logran los círculos de calidad	63
5,1.6. Como funcionan los círculos	64
5,1.7. Presentación de las recomendaciones	65
5,2. Filosofía del Just in Time	
5,2,1. La filosofía del J.I.T. involucra	67
5,2,2. Grafico de la filosofía y dinámica del proceso del Just in Time	69
Capitulo 6	
Control de la calidad total	
6,1. El transito japonés hacia el control de calidad total	89
6,2. Descripción del proceso y herramientas utilizadas en el control de calidad total	94
6,2.1 Diseño del modelo del proceso. Etapa de inteligencia y diseño	
6,2.2. Acción. Etapa de aprendizaje	102
6,2.3. Control del proceso. Etapa de optimización de la eficacia	104
6,2.4. Ajuste y adaptación. Etapa de progreso continuo	110
6,2.5. El cambio cultural que basamentó el éxito japonés	122
Capitulo 7	
El Management de la calidad total	
7,1. Creencias	
7,1.1. La calidad total es una ideología aplicable	
7,1.2. La calidad total es una obsesión	
7,1.3. La calidad total se fundamenta en el sistema y en el corazón del sistema que es el Management	126
7,1.4. La calidad total busca el éxito diario	
7,1.5. La calidad total exige investigación hábil y eficaz	
7,1.6. La calidad total debe formar parte de la misión y la estrategia competitiva y ser comunicada a todos los protagonistas	127
7,2. Aptitudes del Management	
7,2.1. Debe ser el mejor	
7,2,2. Deber ser proactivo	
7,2,3. Deber ser competitivo	128
7,2.4. Debe construir sistemas de medición adecuados	129
7,2.5. Lograr mantener la calidad total	132
7,3. Actitudes	
7,3.1. Satisfacer al cliente	133
7,3,2. Búsqueda constante de mejoramiento	
7,3,3. Menos es mejor	
7,3,4. Alto contacto y saber escuchar	134
7,3,5. Asumir compromisos, preservar y aprender ante los fracasos	
7,3,6. Romper miedo mediante la participación	135
7,3,7. Romper barreras	
7,3,8. Impulsar la multiespecialización	
7,3,9. Menos control, mas orientación y mas oportunidad de ganar y de triunfar	137
7,3,10. Reclutar el mejor personal y pagarles bien	
7,3,11. Eliminar el trabajo innecesario	138
7,3,12. Eliminar el "juego sucio" en la planificación económica y	

financiera	
Capitulo 8	
Conclusiones finales. Calidad total	143
8.1. Análisis del macroambiente	
8.2. Análisis del microambiente	148
Capitulo 9	
La calidad estratégica total	153
9.1. Conceptualización	
9.1.1. Grafico conceptual de la calidad estratégica total	
9.2. Enfoque metodológico	154
9.2.1. Introducción	
9.3. Descripción y análisis	
9.3.1. Dimensiones y recursos	155
9.3.2. Herramientas integrales	163
9.3.3. Enfoque moderno y eficiente de los negocios	175
9.3.4. Conclusiones finales. Total Quality Management	185
Anexo I	
Normas ISO 9000	191
I. Introducción	
1.1. Evolución de los requerimientos del Mercado y la aplicación de las normas ISO 9000	193
II. La calidad total en el MERCOSUR	
2.1. Estructura orgánica	194
2.2. Desafíos del MERCOSUR y de la calidad total	
2.3. Asimetrías que operan en el desarrollo de la calidad total en el MERCOSUR	
2.3.1. Asimetrías de normas nacionales	196
2.3.2. Asimetrías de esfuerzos institucionales	197
III. Lineamientos de su alcance	198
IV. Serie ISO 9000	
4.1. Normas para el aseguramiento de la calidad	201
4.2. Grafico del alcance de la serie ISO 9000	204
4.3. Sistemas de calidad. Requerimientos	204
4.4. Desafíos de las normas ISO	205
4.5. Normas ISO 9000	
4.5.1. Cambios que se operaran en 1996	207
4.6. El alcance del Management de la calidad según los sistemas de calidad que se utiliza	208
Bibliografía	213