

# Contenido

Acerca del autor .....	ix
Prefacio .....	xi
Agradecimientos .....	xii
Dedicatoria .....	xii
Introducción .....	xiii
Estructura del libro .....	xiv

## Capítulo 1

<b>Evolución e importancia de la calidad total .....</b>	<b>1</b>
Importancia de ser competitivo por medio de la calidad .....	1
Conceptos, definiciones y evolución de los enfoques de calidad .....	3
Etapas de evolución de la calidad .....	4
Antes de la inspección .....	4
Etapa de inspección .....	4
Control estadístico del proceso (década de 1930) .....	5
Etapa del aseguramiento de la calidad (década de 1950) .....	5
Etapa de la administración estratégica por calidad total (década de 1990) .....	6
Etapa de la innovación y la tecnología .....	6
La calidad y el desarrollo de la teoría de la administración .....	7
La calidad total como estrategia de competitividad para las empresas mexicanas .....	13
Características de la economía mexicana y la evolución de su política comercial e industrial .....	13
Los maestros de la calidad .....	17
Conceptos y fundamentos que aportan los maestros de la calidad .....	19
W. Edwards Deming .....	19
Joseph M. Juran .....	20
Mikel Harry .....	22
Kaoru Ishikawa .....	22
Shigeo Shingo .....	24
Genichi Taguchi .....	25
Conclusiones de las aportaciones de los autores .....	26
Conclusiones .....	31
Puntos clave .....	32
Ejercicios .....	33
Actividades de aprendizaje .....	34

## Capítulo 2

<b>Cultura de calidad .....</b>	<b>39</b>
Razones del cambio hacia una cultura de calidad .....	39
Retos que enfrentan las empresas ante la globalización .....	40
Cómo responder a los retos .....	41
Conceptos acerca de la cultura .....	42
Teoría general .....	42
Evaluación de una cultura .....	44
Análisis de culturas: teoría y estudios comparativos .....	45
Los estudios de Hofstede .....	45
Comparación cultural entre México y Japón .....	50
Desarrollo de una cultura de calidad en la organización .....	52
Cultura organizacional .....	52
Factores que afectan a la cultura de una organización .....	53
El cambio de cultura en la organización .....	54

Liderazgo para el cambio hacia una cultura de calidad .....	56
Mecanismos para regular la cultura organizacional.....	57
Cultura de calidad personal .....	58
Decálogo del desarrollo .....	59
Las cinco eses .....	61
Conclusiones.....	62
Puntos clave.....	63
Ejercicios.....	63
Actividades de aprendizaje.....	63

## Capítulo 3

Trabajo en equipo.....	67
La administración y el proceso de toma de decisiones.....	68
De una administración por autoridad a una por consenso .....	68
Estilos administrativos para la toma de decisiones .....	69
Toma de decisiones en grupo.....	70
Organización basada en el trabajo en equipo .....	70
De la organización por funciones a la organización por procesos .....	70
Definición de equipo.....	71
Conceptos de participación, involucramiento y comportamiento cooperativo .....	72
Beneficios de tomar decisiones en equipo .....	73
Situaciones y tareas propicias para el trabajo en equipo.....	73
Tipos de equipos y formas de funcionamiento .....	74
Movimiento de los círculos de calidad.....	76
Equipos con alto desempeño .....	77
Organizaciones basadas en una cultura de trabajo en equipo .....	78
Creación de la infraestructura para un programa de trabajo en equipo.....	78
Etapas del desarrollo y formación de equipos de trabajo.....	78
Desarrollo de la infraestructura.....	79
Puesta en marcha del trabajo en equipo para mejorar la calidad.....	80
Capacitación para la participación e involucramiento de los empleados .....	82
Superación de obstáculos durante la formación y operación de equipos .....	82
Dinámica de operación y coordinación de los equipos de trabajo .....	83
Definición y revisión de objetivos.....	83
Papeles, responsabilidades y características de comportamiento de los miembros del equipo .....	83
Planeación de las reuniones de equipo: ambiente y tiempo.....	84
Elementos de las reuniones del equipo y sus normas operativas.....	84
Mecánica operativa de un equipo de trabajo .....	85
Sistemas de reforzamiento: el reconocimiento.....	85
Coordinación de esfuerzos .....	86
Habilidades requeridas para facilitar la labor del equipo .....	86
Guías para el funcionamiento exitoso de un equipo de trabajo .....	87
Actitudes y conductas: el desarrollo de un código de conducta .....	88
Manejo de conflictos humanos.....	88
Medición de los resultados del involucramiento de los miembros del equipo .....	89
El trabajo en equipo como estructura de soporte para el cambio.....	89
Conclusiones.....	89
Puntos clave.....	90
Ejercicios.....	90
Actividades de aprendizaje.....	91

## Capítulo 4

Enfoque y valor al cliente .....	95
El valor al cliente .....	95

Identificación de los clientes.....	96
Procesos del valor al cliente.....	100
Estrategias de valor al cliente.....	101
Diseño e innovación en productos y servicios.....	105
Diseño del producto o servicio.....	106
Satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.....	106
Despliegue de la función de la calidad (QFD).....	107
Diseño del producto o el servicio.....	113
Naturaleza del servicio y la calidad.....	118
Definición y clasificación de servicios.....	119
Los recursos humanos y el servicio.....	121
Importancia de la comunicación.....	122
Sistemas operativos y el servicio.....	123
Calidad total en empresas de servicios.....	124
Medición de la satisfacción y el valor creado para el cliente.....	125
Uso de los valores de medición de valor del cliente.....	128
Medidas de satisfacción e insatisfacción del cliente y su efecto en la economía de una organización.....	128
Conclusiones.....	129
Puntos clave.....	130
Ejercicios.....	130
Actividades de aprendizaje.....	131

## Capítulo 5

Administración y mejora de procesos.....	133
Planeación operativa.....	134
Tableros de comando ( <i>balanced scorecards</i> ).....	135
Administración por directrices ( <i>hoshin-kanri</i> ).....	136
Cadena de valor.....	143
Aseguramiento de la calidad de los insumos.....	145
Administración de operaciones.....	152
Diseño de las operaciones: mapeo de procesos.....	152
Control de procesos.....	157
Mejora continua y comparación referencial.....	163
Metodología de solución de problemas para el mejoramiento continuo mediante el uso del ciclo PHVA.....	166
El mejoramiento radical: reingeniería de procesos.....	169
Comparación referencial ( <i>benchmarking</i> ).....	175
Técnicas comunes para el mejoramiento continuo.....	177
Histogramas.....	178
Diagrama de Pareto.....	179
Hoja de verificación.....	181
Diagramas causa-efecto.....	181
Diagramas de dispersión.....	185
Gráficas de control.....	187
Las siete herramientas administrativas.....	188
Programa Seis Sigma.....	194
¿Qué es Seis Sigma?.....	195
Metodología Seis Sigma.....	196
Herramientas de mejora de procesos Seis Sigma.....	199
Estrategia de implantación de Seis Sigma.....	201
¿Por qué implantar un programa Seis Sigma?.....	203
Calidad en la posproducción: certificación, almacenaje, manejo y transporte, distribución y venta, instalación, uso, garantía de servicio y desecho o reciclado.....	203
Conclusiones.....	205

Puntos clave.....	205
Resumen del capítulo.....	206
Ejercicios.....	206
Actividades de aprendizaje.....	207

## Capítulo 6

<b>Sistemas de administración por calidad total.....</b>	<b>209</b>
Visión sistémica: interrelación de los procesos de una organización y su relación con el entorno.....	210
Relación causal entre estrategias, sistemas, procesos y valor creado.....	211
Acreditación y certificación.....	216
Organismos certificadores y acreditadores.....	217
Organismos acreditadores.....	218
Organismos certificadores.....	218
Procesos de acreditación y certificación.....	219
Inconformidades.....	222
Suspensiones, retiros y cancelaciones.....	222
Norma ISO 9001:2008.....	222
Elementos y requerimientos de la norma ISO 9001:2008.....	225
Modelos de excelencia.....	234
Premio Deming.....	235
Premio Nacional de Calidad de México.....	237
Criterios del modelo nacional para la competitividad organizacional del Premio Nacional de Calidad, México (versión 2008).....	238
Premio Malcolm Baldrige (Estados Unidos).....	250
Premio de la Fundación Europea para la Calidad Total (EFQM).....	251
Premio Iberoamericano a la Calidad.....	253
Administración del cambio.....	254
¿Por qué fallan algunas organizaciones en su proceso de cambio?.....	254
Papel que desempeña el comité directivo/equipo de liderazgo.....	256
Programas de educación/capacitación para facilitar el cambio hacia una cultura de calidad.....	258
El proceso de cambio.....	260
Conclusiones.....	261
Puntos clave.....	262
Resumen del capítulo.....	263
Ejercicios.....	263
<b>Glosario.....</b>	<b>265</b>
<b>Índice analítico.....</b>	<b>273</b>