

Contenido

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

Capítulo 1

Evolución e importancia de la calidad total	1
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

Cultura de calidad	39
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

Sistemas de administración por calidad total.....	209
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
Glosario.....	265
Índice analítico.....	273