

COMPETITIVIDAD ES CALIDAD TOTAL
por FEA GUGLIELMETTI-Editorial Marcombo

Al lector
Prefacio
Introducción

¿QUÉ ES REALMENTE LA CALIDAD TOTAL?

1 Introducción
2 Una revolución en la gestión estratégica de la empresa

LA COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA

3 Introducción
4 Los factores que determinan la competitividad
El factor humano
La comunidad
El empresario
La fuerza de trabajo
El capital
5 ¿Qué es la competitividad?

LA CRISIS DE LA EMPRESA TRADICIONAL

6 La empresa de derivación taylorista
7 Los síntomas del deterioro empresarial
8 Crisis de un sector, comunidad y beneficios

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE COMPETITIVIDAD

9 Cómo medir la competitividad potencial
10 Análisis de la cuenta de explotación
11 Criterios de evaluación y exposición de los datos
12 Análisis del producto

CÓMO ALCANZAR LA COMPETITIVIDAD A TRAVÉS DE LA CALIDAD TOTAL

13 Situación actual de la empresa tradicional
14 Análisis del nivel de satisfacción del cliente
15 Decisiones y acciones correctoras
16 La competitividad a través de la calidad total
17 Elementos básicos del modelo japonés

LA EMPRESA DINÁMICA Y COMPETITIVA

18 Factores del cambio: mercado, dinamismo y competitividad
19 Naturaleza de los mercados actuales
20 Razones para el cambio y objetivos a conseguir

21 La empresa dinámica y competitiva

ESTRATEGIAS Y PROCESOS

22 Visión global del resultado, primacía del factor humano, máximas sinergias

23 Gestión y control de la calidad de los procesos

24 Organización y gestión por procesos

25 El proceso productivo: eje principal

26 Flexibilidad y dinamismo estructural

27 Dirección por políticas

28 Mejora continua

29 Revolución desde arriba, liderazgo de la alta dirección, resultado a largo plazo

30 Lenguaje común y comunicación

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y OPERATIVOS

31 Mínimo tiempo de acceso al mercado

32 Productividad total y logística total

33 La excelencia cualitativa

CÓMO SE IMPLEMENTA EL CAMBIO

34 El camino a seguir

35 La calidad total y los asesores externos

Conclusión