

ÍNDICE

DESPLIEGUE DE LA FUNCIÓN DE CALIDAD (QFD)

INTRODUCCIÓN	1
Q.F.D.: CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS	5
EJEMPLO ILUSTRATIVO	9
RESPUESTA RECOMENDADA	10
PRINCIPALES BENEFICIOS DEL Q.F.D.	10
FACTORES DE ÉXITO DE Q.F.D.	11
• LIDERAZGO Y APOYO DE LA ALTA DIRECCIÓN	11
• PLANIFICACIÓN ADECUADA DEL PROYECTO	12
• PLANTEAMIENTO Y ENFOQUE CORRECTOS	13
• MOTIVACIÓN ADECUADA Y PERMANENTE DE TODOS LOS RR.HH. RELACIONADOS CON EL PROYECTO	13
• OBJETIVOS DEL PROYECTO: CLAROS, CONCRETOS Y ACOTADOS	13
• FORMACIÓN DEL PERSONAL RELACIONADO CON EL PROYECTO	13
PUNTOS FUERTES DE Q.F.D.	14
ELEMENTOS CLAVE PARA LA APLICACIÓN DE Q.F.D.	15
LA CASA DE LA CALIDAD DE Q.F.D.	17
PASOS PARA CONSTRUIR LA CASA DE LA CALIDAD	19
EJEMPLOS ILUSTRATIVOS	43
CUESTIONES ASOCIADAS A Q.F.D.	60
RESPUESTAS A LAS CUESTIONES PLANTEADAS	62
CUESTIONARIO DE ASIMILACIÓN DE CONCEPTOS-PREGUNTAS	68
CUESTIONARIO DE ASIMILACIÓN DE CONCEPTOS-RESPUESTAS	80
BIBLIOGRAFÍA CLÁSICA SOBRE QFD	81

CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

INTRODUCCIÓN	85
CALIDAD DE SERVICIO: CONCEPTO Y CARACTERIZACIÓN	86
COMPORTAMIENTO DE LOS CLIENTES Y CALIDAD DE SERVICIO	90
IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO	93
LOS COMPONENTES DE LA CALIDAD DE SERVICIO	100
GESTION Y ESTRATEGIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO	104
LA MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	110
CUESTIONARIO RESUELTO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO	115

PUNTOS ESENCIALES A TENER SIEMPRE PRESENTES	152
ELABORACION DE CUESTIONARIOS PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL CLIENTE	156
EXPLOTACION DE LOS DATOS RECOGIDOS EN CUESTIONARIOS	159
<u>ANEXO 1: LA COMUNICACIÓN COMO BASE DEL TRABAJO DE ATENCION AL PUBLICO</u>	161
<u>ANEXO 2: EL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE</u>	193
<u>ANEXO 3: CONFLICTO Y TRATAMIENTO DE OBJECIONES</u>	209
<u>ANEXO 4: CALIDAD DE ATENCION TELEFÓNICA</u>	222
<u>ANEXO 5: EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE</u>	246
LECTURA RECOMENDADA: "CALIDAD DE SERVICIO"	258
LECTURA RECOMENDADA: "IMAGEN INSTITUCIONAL E IMAGEN PERSONAL"	266
CUESTIONARIO DE ASIMILACIÓN-PREGUNTAS	270
CUESTIONARIO DE ASIMILACIÓN-RESPUESTAS	286
BIBLIOGRAFÍA CLÁSICA COMENTADA	287

MODELOS EUROPEO E IBEROAMERICANO DE EXCELENCIA EMPRESARIAL

MODELO EUROPEO EFQM DE EXCELENCIA	293
• Advertencia previa	293
• INTRODUCCIÓN	293
○ GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL Y EXCELENCIA	294
• RESEÑA HISTÓRICA DEL MODELO EFQM	295
• LOS OCHO CONCEPTOS FUNDAMENTALES DE LA EXCELENCIA SEGÚN EL MODELO EFQM	301
• ESQUEMA LÓGICO "REDER"	310
• RECORDATORIO 1	314
• ESQUEMA ESTRUCTURA Y CONTENIDOS DEL MODELO EFQM DE EXCELENCIA	320
• RELACIONES ENTRE EL MODELO EFQM Y LOS CONCEPTOS FUNDAMENTALES DE LA EXCELENCIA	325
• PUNTUACIONES EN EL MODELO EFQM	326
• RECORDATORIO 2	327
• TERMINOLOGÍA BÁSICA DEL MODELO EFQM	332
• CONTENIDO Y DIRECTRICES PARA EL " Criterio 1: LIDERAZGO "	340
• CONTENIDO Y DIRECTRICES PARA EL " Criterio 2: ESTRATEGIA "	369
• CONTENIDO Y DIRECTRICES PARA EL " Criterio 3: PERSONAS "	397

• CONTENIDO Y DIRECTRICES PARA EL “ <u>Criterio 4: ALIANZAS Y RECURSOS</u> ”	425
• CONTENIDO Y DIRECTRICES PARA EL “ <u>Criterio 5: PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS</u> ”	455
• CONTENIDO Y DIRECTRICES PARA EL “ <u>Criterio 6: RESULTADOS EN LOS CLIENTES</u> ”	488
• CONTENIDO Y DIRECTRICES PARA EL “ <u>Criterio 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS</u> ”	506
• CONTENIDO Y DIRECTRICES PARA EL “ <u>Criterio 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD</u> ”	525
• CONTENIDO Y DIRECTRICES PARA EL “ <u>Criterio 9: RESULTADOS CLAVE</u> ”	544
• ENFOQUE Y DIRECTRICES PARA LA AUTOEVALUACIÓN Y LA MEJORA	562
○ FACTORES DE ÉXITO DE LA AUTOEVALUACIÓN Y ASPECTOS A DESTACAR	570
○ VENTAJAS Y BENEFICIOS DE LA AUTOEVALUACIÓN	572
○ FORMATOS MÁS HABITUALES DE AUTOEVALUACIÓN	573
• EL PREMIO EUROPEO DE LA CALIDAD	580
• <u>EJERCICIOS PRÁCTICOS RESUELTOS</u>	584
MODELO IBEROAMERICANO DE EXCELENCIA EMPRESARIAL	625
• LA FUNDACIÓN IBEROAMERICANA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD	627
• ESTRUCTURA DEL MODELO IBEROAMERICANO DE EXCELENCIA EN LA GESTIÓN	628
• EVALUACIÓN DE LOS CINCO PROCESOS FACILITADORES CONTENIDOS EN EL MODELO	632
• EVALUACIÓN DE LOS CUATRO CRITERIOS DE RESULTADOS DEL MODELO	643