

## INDICE

Introducción	5
<b>Capítulo I. El Sistema Tecnológico</b>	
<b>La Tecnología</b>	13
Capacidad de producción	13
La reingeniería o modernización del sistema productivo	14
Oferta del producto	14
Tecnificación de la empresa	15
La materia prima	15
Tecnología de producción	16
La capacidad competitiva	17
<b>Tecnología Ambiental y del Entorno</b>	17
Agentes contaminantes	17
Actividades económicas	18
Ámbito territorial	18
Política tecnológica	19
Selección de tecnologías	19
Adaptación de tecnologías adquiridas	20
Elección de tecnologías adquiridas	20
Elección de tecnologías adecuadas	21
Desarrollo de tecnologías propias	21
Política educativa	22
<b>Capítulo II. El Sistema de Calidad</b>	
Conocimiento	24
Esfuerzo	25
Capacitación	26
Creatividad	30
Responsabilidad	30
Trabajo de conjunto	31
Concientización	31
La calidad y su contexto	36
Filosofía de calidad	37
Cultura de calidad	37
<b>Capítulo III. Control del Costo y Mejoramiento de Calidad</b>	
La gestión y control de calidad	39
La política de calidad	40
El control de calidad	40
Fases en el proceso de control de calidad	41
El control de calidad de la producción	41
Conceptos generales de T.Q.C	44
Organización	44
Metas	44
Principios básicos del T.Q.C	45
Apoyo del T.Q.C a la calidad	46
El costo de calidad	46

Tipos de costos	48
Otras consideraciones sobre costos de calidad	50
Mejoramiento y control	51
Características del mejoramiento	52
<b>Capitulo IV. Calidad en el Sistema Productivo</b>	
<b>Gestión de Calidad Técnica</b>	59
Procesos y procedimientos	59
Instalaciones y equipos	60
Utillaje y herramienta	60
Diseño y proyecto	61
Normalización	61
<b>Gestión de Calidad Organizativo – Administrativa</b>	62
Organización de la calidad	63
Asignación de misiones	63
Los sistemas de información	64
Desarrollo del personal	65
Dirección de la calidad	65
El autocontrol y la calidad	66
<b>Gestión de la Calidad en el Puesto de trabajo</b>	67
El trabajo	67
El nivel ocupacional	68
El factor humano	69
El perfil humano	70
La adaptación	70
La Ergonomía y la Calidad	71
<b>Capitulo V. Calidad, Logística y Aprovisionamiento</b>	
Calidad de los proveedores	75
Gestión integrada del sistema de aprovisionamiento	77
Gestión de calidad de compras	78
Calidad de los materiales	78
Control de calidad en la recepción	79
Calidad concentrada en los proveedores	80
Implantación	80
Ventajas del sistema de calidad concertada	81
Desventajas del sistema de calidad concertada	81
<b>Capitulo VI. Calidad e Innovación</b>	
La innovación	84
Consumidor innovador	86
Evolución	87
Innovación y calidad	87
La gestión de la calidad – innovación	88
<b>Capitulo VII. Gerencia y Calidad</b>	
<b>Calidad Total</b>	91
El producto	92
El cliente	92

Facultades humanas	94
Proceso	94
Administración de calidad	95
Gerencia y calidad	99
Quehaceres de alta gerencia y gerencia media	99
Cultura organizacional	100
<b>Gerencia y Calidad en la Cultura Organizacional</b>	101
Calidad de dirección	101
Calidad del factor humano	102
Calidad del sistema administrativo	102
Calidad del diseño	102
Calidad del proceso	104
Función pérdida de Taguchi	105
Calidad del producto	106
<b>Responsabilidad de la Gerencia</b>	106
Consideraciones gerenciales sobre calidad	108
Gerencia y la simbiosis cliente – proveedor	109
Gerencia interfuncional	111
<b>Capitulo VIII.</b>	
<b>Planeación y Estrategias de la Calidad</b>	
Planeación y Administración Estratégica	113
Objetivos estratégicos y operacionales	114
<b>Planeación de calidad</b>	115
<b>El proceso de la planeación</b>	118
<b>Detalles del plan de calidad</b>	120
Consideraciones generales	120
Mejoramiento continuo	120
Administración	120
Verificación del producto	121
Evaluación de sistema de aseguramiento de calidad	121
<b>Estrategias de Calidad</b>	121
Círculos de calidad	122
Validación del sistema de calidad	122
El DHP o desarrollo de habilidades del pensamiento	122
El CEP o control estadístico del proceso	123
El QFD o función de calidad	123
La función pérdida de Taguchi	123
La sinergia	124
La innovación	124
<b>Capitulo IX.</b>	
<b>Mecanismos y Técnicas de Control de Calidad</b>	
El control de calidad	125
<b>Control de calidad integrado</b>	125
<b>Participación de alta gerencia</b>	126
Participación de la gerencia media	126
Participación de la gerencia operativa	126
Participación de los trabajadores	126
<b>El Control Total de Calidad en la Empresa</b>	127
Gestión y control integrados	127

Aspectos de gestión y control integrados	128
Control de calidad en la comercialización	131
Beneficios del control de calidad para la empresa	132
Auditoría de Calidad	132
Fase I. Preparación de la auditoría	133
Fase II. Realización de la auditoría	134
Fase III. Seguimiento	134
<b>Métodos de Control de Calidad</b>	135
Observación directa	135
La verificación	135
El control funcional	135
El autocontrol	135
<b>Medición de la Calidad</b>	136
Control unitario de calidad	136
Control estadístico de calidad	136
Métodos estadísticos de control de calidad	138
Medición a través de los círculos de calidad	149
Calidad, control y evaluación	150
Evaluación de la calidad	152
<b>Capítulo X.</b>	
<b>Diagnóstico de Calidad, Aseguramiento de Calidad y Fiabilidad del Sistema Productivo</b>	
Diagnóstico de calidad	155
Aseguramiento	157
Fiabilidad del sistema productivo	158
Fiabilidad y áreas funcionales	158
Fiabilidad y estadística	159
Factores en la fiabilidad del proyecto	160
Fiabilidad en el aprovisionamiento	161
Fiabilidad y garantía de calidad	161
Fiabilidad y costos	163
<b>Capítulo XI.</b>	
<b>Liderazgo, Calidad y Excelencia</b>	
<b>Liderazgo</b>	165
Características de los líderes de calidad	168
<b>Calidad</b>	170
Calidad del ambiente y vida laborales	170
Enfoques para el mejoramiento de la calidad de vida y entorno laborales	172
Obstáculos que impiden el mejoramiento del medio ambiente y de vida laborales	174
<b>Calidad y Excelencia</b>	175
El conocimiento	176
Las habilidades	177
Percepciones y sentido de la previsión	177
Necesidades específicas	177
Lealtad y confianza	178
Trabajo en equipo	178
Orientación de las actitudes	179
<b>Capítulo XII.</b>	

<b>Calidad y Productividad</b>	
<b>Factores que Influyen en la Productividad</b>	181
La concepción humanista del trabajo	181
La administración científica	182
Las relaciones humanas	182
El sindicalismo	182
La tecnología	183
El entorno político	183
El enfoque sistémico	183
La ergonomía	183
<b>Elementos de la Productividad</b>	184
Los insumos	184
Just in Time	184
Total Quality Control	184
El factor Crevi	185
<b>Alcance de la productividad</b>	186
<b>Productividad y utilidad</b>	186
<b>Medición de productividad – calidad</b>	188
Mejorar el esfuerzo de calidad	188
Mejorar el esfuerzo de productividad	189
El factor humano, la productividad y la calidad	191
Bibliografía	202
Anexo 1	203