

INDICE

Lista de láminas	XIII
Capítulo 1. Fundamentos de la Calidad, La Productividad y de una Posición Competitiva	3
Historia de la Calidad	3
Definición de la calidad	9
Tipos de calidad	10
Calidad de diseño/cambio de diseño	10
Calidad de conformidad	12
Calidad de ejecución	14
Mejoramiento e Innovación (Creación de Calidad)	18
Relación entre la calidad y la productividad	19
El ambiente de la calidad	21
Catorce puntos para administrar el mejoramiento sin término del proceso ampliado	22
El mensaje detrás de los catorce puntos	45
Resumen del capítulo	46
Referencias	47
Capítulo 2. Vista General de las Herramientas y Método de la Calidad	51
El ciclo PHEA	51
Primera fase: Planificar	52
Segunda fase: hacer	52
Tercera fase: estudiar	53
Cuarta fase: actuar	53
Herramientas y Métodos del Ciclo PHEA	53
Las siete herramientas administrativas	56
Las siete herramientas básicas del control de la calidad (cc)	64
Las herramientas avanzadas del control de calidad (cc)	75
Vista general	76
El Consentimiento General en la Toma de Decisiones y las Siete Herramientas Administrativas	77
Vista general	77
Consecuencias de consentimiento general al tomar decisiones	77
Métodos para tomar una decisión	78
La Toma de Decisiones y las Siete Herramientas Administrativas	78
Resumen del capítulo	79
Referencias	80
Capítulo 3. Planificar con las Siete Herramientas Administrativas	81
Introducción	81
Primera Fase: Identificación de los problemas del producto o proceso cuya solución disminuirá la diferencia entre las necesidades del cliente y la ejecución del proceso	83
Introducción	83
Diagrama de afinidad	83
Diagrama (diagrama /gráfico) de interrelaciones	88
Resumen	88
Segunda Fase: Determinación de las Acciones Necesarias para	97

Resolver los Problemas del Producto o de lo Proceso Descubierta en la Primera Fase	
Introducción	97
Diagrama sistemático	97
Diagrama matriz	104
Análisis de los datos matrices	110
Mapa de percepción	112
Glifo	118
Resumen	127
Tercera Parte: Desarrollo de Planes y Programas de Contingencia para las Acciones Desarrolladas en la Primera y Segunda Parte	127
Introducción	127
Análisis del cuadro del proceso de decisión del programa	127
Diagrama de flechas	130
Resumen	146
Resumen del capítulo	146
Referencias	147
Capítulo 4. Programa Educativo para la Planificación con las Siete Herramientas Administrativas	149
Estructura	149
Horarios de sesiones	149
Hojas de actividad de problemas de práctica	149
Promoción	156
Requisitos previos	146
Público objeto	156
Método	160
Folleto	161
Instrucciones al Líder del Seminario	161
Materiales	161
Equipo audiovisual	164
Configuración de la habitación	164
Reuniéndolo todo	164
Referencias	165
Índice	167