

Índice

Agradecimientos	9
Prefacio	11
Introducción	15
CAPÍTULO 1. El movimiento de la calidad	17
Los orígenes del movimiento	18
La calidad es la nueva arma competitiva	20
¿Qué es la gestión de la calidad total?	21
¿Qué es la calidad?	23
Los costes de la calidad	24
Más allá de la calidad	26
«Lo que da resultado en el Japón no dará resultado aquí»	28
Vencer a los japoneses	30
Resumen	31
CAPÍTULO 2. La « filosofía» de Edward Deming	32
La « filosofía» de Deming	32
Resumen de los catorce puntos de Deming	57
CAPITULO 3. El diseño y la calidad	58
La calidad y la pérdida: el punto de partida del buen diseño	60
Atributos de un buen diseño	64
Lograr un diseño robusto	69
Decisiones respecto al diseño: la señal y el ruido	72
Acelerar el proceso de diseño	73
¿La liebre o la tortuga?	78
Instruir a los clientes	80
Completar el ciclo: aprender del cliente	83
Resumen	86
CAPITULO 4. La realización del diseño	89
Conformidad significa uniformidad	91
La misión de la documentación	97
Cómo anticiparse al error: el sistema Poka – Yoke	103
El director de la calidad	109
Resumen	112
CAPITULO 5. La certificación de la calidad	115
Los sistemas de gestión de la calidad	115

Antecedentes históricos	116
La finalidad de la norma BS 5750	117
Requisitos de la acreditación	118
¿Por donde empezar?	121
¿Vale la pena?	123
Resumen	126
Apéndice: Los requisitos de la norma BS 5750 e ISO 9000	129
CAPITULO 6. La calidad en las empresas de servicios	144
¿Por qué son diferentes las empresas de servicios?	144
¿Qué es lo más importa a los clientes?	153
La gestión de la calidad en las empresas de servicios	157
La importancia del personal de primera línea	166
Un modelo para la información	168
Resumen	171
CAPITULO 7. El tiempo	174
Los conceptos de la competencia basada en el tiempo	176
La producción « justo a tiempo»	194
La reorganización para la introducción del JAT	198
El talón de Aquiles del JAT	202
Resumen	203
CAPITULO 8. Creación de una cultura de la calidad	206
La nueva revolución industrial	210
Desarrollo sostenible: el punto de partida	212
El desarrollo del potencial	218
El desarrollo del personal	226
¿Seguirán necesitando directores las empresas?	233
Resumen	237
Guía bibliográfica complementaria	239
Índice alfabético	245