

Indice

INDICE	1
AGRADECIMIENTO	9
PRESENTACIÓN <i>por Angel POLA MASEDA</i>	11
PREFACIO <i>por el Dr. Armand V. FEIGENBAUM</i>	13
INTRODUCCIÓN GENERAL	19

1. Orígenes

CAPÍTULO I

EL MOVIMIENTO INTERNACIONAL DE LA CALIDAD, <i>por Bertrand JOUSLIN DE NORAY</i>	31
El desarrollo de la calidad en los Estados Unidos	34
El movimiento de la calidad en Japón	37
El movimiento de la calidad en Francia	39
El movimiento de la calidad en Inglaterra	42
La internacionalización de la calidad	43
Las campañas nacionales en favor de la calidad	44
Las tendencias	47

CAPÍTULO II

RESEÑA HISTORICA DE LA DIRECCION PARTICIPATIVA, <i>por Octave GELINIER</i>	49
El "modelo ideal" tayloriano o burocrático (1900-1930)	51
El progreso de la comunicación en un modelo sin cambios (1925-1960)	53
Hacia la dirección participativa (1955-1975)	54
El choque del 68. La crisis. La perspectiva socio-técnica (1968-1980)	57
Choque japonés: "Círculos de calidad" (1976-1985)	59
Dirección estratégica mediante visión compartida (1980-1990)	62
Realidades y perspectivas de la dirección participativa	67

CAPÍTULO III

LA TRANSFORMACION RETRASADA DE LOS AÑOS 80, <i>por Nicolas ROUSSEAU</i>	69
Treinta años de glorioso crecimiento que hechiza	72
Cómo evitar la imitación de los usos y costumbres de un pueblo resucitado	74
La calidad: una manera no exclusiva de ser	75

CAPÍTULO IV

LOS CAMINOS DE LA EXCELENCIA,

<i>Por Jean-Pierre PAGE</i>	79
Seis exigencias para la excelencia	80
Las condiciones de la excelencia	86
Más allá de los efectos de la moda	87

2. Fundamentos

CAPÍTULO V

ESTADISTICA Y CALIDAD TOTAL,

<i>Por Jacques VOLLE</i>	93
Los métodos probabilísticos	96
Control estadístico pese a todo	101
1993 y los años siguientes, en Francia	107

CAPÍTULO VI

ERGONOMIA Y CALIDAD TOTAL,

<i>Por Pierre-Ives FICHET-CLAIRFONTAINE</i>	111
Un poco de historia	113
El fundamento de la intervención ergonómica en el campo de la calidad total	115

CAPÍTULO VII

MARKETING Y CALIDAD TOTAL,

<i>Por Bernard C. BLANCHE</i>	125
El contexto mundial	126
Marketing, calidad y valor	134
Marketing estratégico y calidad de la estrategia	138
Las necesidades y expectativas	140
Calidad de conformidad y prevención	149
Comercialización y calidad del marketing mix	151
Medida del grado de satisfacción	156

CAPÍTULO VIII

CIENCIAS HUMANAS Y CALIDAD TOTAL,

<i>Por Wladimir LAZYKOFF</i>	165
Las aportaciones potenciales	167
La introducción del cambio, un cuestionamiento de la organización.	184

3. Management

CAPÍTULO IX

CALIDAD TOTAL Y CAMBIO DEL MANAGEMENT,

<i>Por Octave GELINIER y Philippe PUMIR</i>	193
Seis ideas que han desestabilizado y luego reestructurado el management	195
Cómo llevar a cabo el cambio del management	210

CAPÍTULO X

EL ENFOQUE DEMOCRATICO DE LA CALIDAD,	
<i>Por Valère CANTARELLI</i>	213
La calidad y su importancia para el progreso de la empresa	215
El cliente es el rey, o la nueva cultura de empresa	217
Hombre y empresa: responsabilización y gestión	219
La organización descentralizada	225
La calidad, instrumento de progreso de la economía y del hombre	227

CAPÍTULO XI

SINDICALISMO Y CALIDAD,	
<i>Por Pierre-Eric TIXIER</i>	229
El cambio de las contingencias	230
Los métodos de gestión de la calidad	231
La discusión del sindicalismo	232
Hacia la redefinición del sindicalismo	236

CAPÍTULO XII

CALIDAD TOTAL Y PARTICIPACION FINANCIERA,	
<i>Por Gilbert FERON</i>	239
Informes reales	240
¿Qué respuesta?	242
Algunas historias verdaderas (francesas y extranjeras)	245
Anexo: el marco jurídico en Francia	249

CAPITULO XIII

EL MANAGEMENT PARTICIPATIVO INTEGRAL,	
<i>Por Raymond MONEDI</i>	253
El M.P.I. en Exameca-Monédi	255
Las estructuras de participación psíquica	256
Las estructuras de participación física	258
Hacia la gestión policelular	261

CAPÍTULO XIV

EL MANAGEMENT ESTRATEGICO PARA LA CALIDAD EN LAS ACTIVIDADES INDUSTRIALES Y DE SERVICIOS,	
<i>Por Jean-Marie DOUCGY</i>	263
La calidad: en la industria y en los servicios	264
El sistema integrado de gestión de la calidad	268
El Management estratégico para la calidad: del "cero defectos" al "cero menosprecios"	281

CAPÍTULO XV

PONER EN PRACTICA LA CALIDAD DE SERVICIO,	
<i>Por Jacques HOROVITZ y Chan CUDENNEC-POON</i>	283
La atención a la calidad de servicio	285
La atención al cliente	288
La atención al personal de contacto	292
La atención a la comunicación	295
La atención para gestionar la calidad	297

CAPÍTULO XVI

CALIDAD Y ADMINISTRACION PUBLICA,	
<i>Por Jean COUSSIROU</i>	301
La calidad total y la gestión participativa en las administraciones públicas	302
El enfoque de la calidad total y de la gestión participativa en una gobernación	305

CAPÍTULO XVII

SISTEMAS COMPLEJOS Y FIABILIDAD HUMANA,	
<i>Por Jean-Louis NICOLET</i>	317
De la naturaleza del sistema complejo	321
El factor humano	325
¿Qué vías de progreso?	328

CAPÍTULO XVIII

EDUCACION Y FORMACION PARA LA CALIDAD,	
<i>Por Jacques CHOVE</i>	333
Un poco de historia	335
El concepto de calidad y su evolución	336
Los tres cambios que implica la calidad total	338
El aspecto colectivo de la formación y su contenido	340
La pedagogía	343
Calidad total e innovación	345

CAPÍTULO XIX

PAPEL DE LOS ESTADOS EN EL DESARROLLO DE LA CALIDAD,	
<i>Por Denis COTON</i>	347
Menos reglamentación nacional	348
La normalización internacional, nuevo reto	352
Movilización de los recursos humanos	356

CAPÍTULO XX

UN METODO DE GESTION: LA CONSTITUCION DE MALLAS DE INTERACCION,	
<i>Por Georges ARCHIER</i>	363
Los japoneses se ven obligados a descubrir las virtudes de constituer mallas	365
¿Qué sucede en Estados Unidos y en Francia?	369
Hacia una tipología de las mallas	371
Finalidades y objetivos de la constitución de mallas	373
Constitución de mallas y evolución cultural	375

4. Técnicas

CAPÍTULO XXI

LA MEDIDA DE LA CALIDAD

<i>Por Georges FATZER y Gilbert STORA</i>	381
Características de un indicador de la calidad	384
La medida: una etapa del proceso de management	389
Medida de la calidad y medida de la productividad	391
Aspectos humanos de la medida	393

CAPÍTULO XXII

LA NORMALIZACION, UNA HERRAMIENTA PARA CONSTRUIR LA CALIDAD

<i>Por Jean-Claude COURTIER y Bernard VAUCELLE</i>	397
La norma, modelo de calidad	399
La certificación, conformidad con el modelo	402
Las normas conceptuales sobre la calidad	403
La certificación de empresa	409
Los instrumentos normalizados de la calidad	409
La intervención de las normas en la espiral de la calidad	412

CAPÍTULO XXIII

CALIDAD Y CERTIFICACION DE EMPRESAS

<i>Por Christian DOUCET</i>	417
¿Por qué el aseguramiento de la calidad?	419
Control de calidad, aseguramiento de la calidad y calidad total	421
Los orígenes del aseguramiento de la calidad y su adaptación en Francia	423
La necesidad de "hacer fiables" todas las actividades de la empresa	424
La metodología básica del aseguramiento de la calidad	427
Los métodos de examen	431
El sistema de la calidad	433
El manual de la calidad	435
El aseguramiento de la calidad y las relaciones clientes-proveedores	439
Los sistemas de evaluación y de acuerdo con los proveedores y subcontratistas	440
Las auditorías de aseguramiento de la calidad	441
La certificación de los sistemas de aseguramiento de la calidad en las empresas	446

CAPÍTULO XXIV

EL CIRCULO DE CALIDAD

<i>Por Françoise CHEVALIER</i>	449
--------------------------------------	-----

Estructura de funcionamiento de los círculos de calidad	451
Las prácticas de las empresas	459

CAPÍTULO XXV

TOTALE PRODUCTIVE MAINTENANCE (TPM). (MANTENIMIENTO PRODUCTIVO TOTAL)

<i>Por Jacques PELTIER</i>	467
Las doce etapas de la implantación de TPM	469
Experiencias TPM en Japón	470
Algunas observaciones	474
Medios de acción y resultados	476

CAPÍTULO XXVI

EL ANALISIS DEL VALOR

<i>Por Robert TASSINARI</i>	479
Análisis del valor y función	483
El análisis funcional	485
Búsqueda de soluciones, costes y aplicaciones	490

CAPÍTULO XXVII

LA GESTION ECONOMICA Y CONTABLE DE LA CALIDAD

<i>Por Pierre LEMAITRE</i>	495
El principio de complementariedad	496
Clasificación de los costes	504
Gestión presupuestaria de la discalidad	505
El método de gestión presupuestaria denominado en "Y"	507

CAPÍTULO XXVIII

EL JUSTO-A-TIEMPO (JUST-IN-TIME) J.I.T

<i>Por Patrick ANTIER</i>	523
Las condiciones del justo-a-tiempo	526
Las técnicas de puesta en práctica del justo-a-tiempo	528

5. Puesta en práctica

CAPÍTULO XXIX

EL DIAGNOSTICO DE LA CALIDAD

<i>Por Alain-Michel CHAUVEL</i>	545
---------------------------------------	-----

El pre-diagnóstico	546
El análisis de los medios puestos en práctica	547
La evaluación de los costes de la no-calidad	555
El informe	558

CAPÍTULO XXX

LAS ESTRATEGIAS DE PUESTA EN MARCHA

<i>Por Jean-François DUMORTIER</i>	563
La calidad total, una estrategia de coherencia	565
La calidad total y el progreso incremental	568
Las estrategias de la calidad total	578

CAPÍTULO XXXI

EL PLAN DE MEJORA DE LA CALIDAD

<i>Por Bruno PAGES y François ULCAKAR</i>	583
La construcción del proceso de mejora	584
El plan de mejora de la calidad (PMQ)	587
El acompañamiento del PMQ	589
La dirección del PMQ	591
El proceso de apropiación	594

CAPÍTULO XXXII

LAS FASES DEL PROYECTO DE EMPRESA

<i>Por Nicolas BÜHLER y Philippe PLAGNES</i>	595
¿De qué se trata?	597
El análisis de factibilidad	599
La tipología de las fases del proyecto	603
Criterios de elección de la puesta en marcha	612

CAPÍTULO XXXIII

LA RELACION CLIENTE-PROVEEDOR (RCP)

<i>Por Louis NAPOLITANO</i>	619
Principios y métodos	620
La relación cliente-proveedor entre la empresa y su medio exterior	626
La relación interna cliente-proveedor en un enfoque de grupos	629
Límites del instrumento RCP interno. Precauciones de empleo	631
Las aplicaciones más extendidas relativas al ámbito de la calidad	633

6. Innovación

CAPÍTULO XXXIV

DE LA CALIDAD TOTAL A LA CO-EVOLUCION CREADORA

<i>Por Silvère SEURAT</i>	641
Primera ojeada a la innovación	644
Un ejemplo de innovación	645
Nueva ojeada a la innovación	647
De la innovación a la evolución	651
Una cohabitación necesaria	654
Destructora o creadora: la co-evolución	656

7. ¿Qué pasa en España?

CAPÍTULO XXXV

LA CALIDAD TOTAL EN ESPAÑA

<i>Por Angel POLA MASEDA</i>	663
Del control de la calidad al aseguramiento de la calidad	666
Del aseguramiento de la calidad a la Calidad Total	671
BIBLIOGRAFIA	675