

Índice

Introducción, 5

Capítulo I El sistema tecnológico

La tecnología, 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

Tecnología ambiental y del entorno, 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 adecuadas, 21

Desarrollo de tecnologías propias, 21

Política educativa, 22

Capítulo II El sistema de calidad

Conocimiento, 24

Esfuerzo, 25

Capacitación, 26

Creatividad, 30

Responsabilidad, 30

Trabajo de conjunto, 31

Conscientización, 31

La calidad y su contexto, 36

Filosofía de calidad, 37

Cultura de calidad, 37

Capítulo III**Control del costo y mejoramiento de calidad**

- 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**

Capítulo IV**Calidad en el sistema productivo**

- Gestión de calidad técnica, 59**
 - Procesos y procedimientos, 59
 - Instalaciones y equipos, 60
 - Utillaje y herramienta, 60
 - Diseño y proyecto, 61
 - Normalización, 61
- Gestión de calidad organizativo-administrativa, 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
- Gestión de la calidad en el puesto de trabajo, 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**

Capítulo V**Calidad, logística y aprovisionamiento**

- 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

Capítulo VI**Calidad e innovación**

- La innovación, 84**
 - Consumidor Innovador, 86
- Evolución, 87**
- Innovación y calidad, 87**
- La gestión de la calidad-innovación, 88**

Capítulo VII**Gerencia y calidad**

- Calidad total, 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
- Gerencia y calidad en la cultura organizacional, 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
- Responsabilidad de la gerencia, 106**

Consideraciones gerenciales sobre calidad, 108
Gerencia y la simbiosis cliente-proveedor, 109
Gerencia interfuncional, 111

Capítulo VIII

Planeación y estrategias de la calidad

Planeación y administración estratégica, 113
 – Objetivos estratégicos y operacionales, 114
Planeación de calidad, 115
El Proceso de la planeación, 118
Detalles del plan de calidad, 120
 – Consideraciones generales, 120
 – Mejoramiento continuo, 120
 – Administración, 120
 – Verificación del producto, 121
 – Evaluación del sistema de aseguramiento de calidad, 121
Estrategias de calidad, 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

Capítulo IX

Mecanismos y técnicas de control de calidad

El control de calidad, 125
Control de calidad integrado, 125
 – Participación de alta gerencia, 126
 – Participación de la gerencia media, 126
 – Participación de la gerencia operativa, 126
 – Participación de los trabajadores, 126
El Control total de calidad en la empresa, 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
Métodos de control de calidad, 135
 – Observación directa, 135
 – La verificación, 135
 – El control funcional, 135
 – El autocontrol, 135
Medición de la calidad, 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

Capítulo X

Diagnóstico de calidad, aseguramiento de calidad y fiabilidad del sistema productivo

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

Capítulo XI

Liderazgo, calidad y excelencia

Liderazgo, 165
 – Características de los líderes de calidad, 168
Calidad, 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
Calidad y excelencia, 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

Capítulo XII Calidad y productividad

Factores que influyen en la productividad, 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

Elementos de la productividad, 184

- Los insumos, 184
- Just in Time, 184
- Total Quality Control, 184
- El factor Crevi, 185

Alcance de la productividad, 186

Productividad y utilidad, 186

Medición de productividad-calidad, 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