

INDICE

1. Conceptos y Generalidades	1-1
1.1. Preliminares	1-1
1.2. Control total de la calidad	1-10
1.3. Algo de historia	1-15
1.4. Comentarios informativos	1-25
2. Adopción de la Nueva Filosofía	2-1
2.1. Preparativos	2-1
2.2. Principios genéricos	2-8
2.3. Orientación y planificación	2-13
2.3.1. Lineamientos generales	2-18
2.3.2. Aspectos organizacionales	2-21
2.3.3. Diseño y rediseño	2-23
2.3.4. Selección de recursos	2-25
3. El Método Deming	3-1
3.1. Descripción	3-1
3.2. Control estadístico de la calidad	3-9
3.2.1. El gráfico de Shewhart	3-13
3.2.1.1. Ejemplo de evaluación estadística de ventas	3-18
3.2.1.2. Ejemplo ilustrativo aplicado a las compras	3-19
3.2.1.3. Ejemplo ilustrativo aplicado a quejas y reclamaciones	3-20
3.2.1.4. Ejemplo de control estadístico de tiempos de espera para recibir un servicio	3-22
3.2.1.5. Ejemplo de control estadístico del rendimiento en horas – hombres por servicio	3-24
3.2.1.6. El diagrama de Pareto	3-26
3.2.1.7. Ejemplos ilustrativos misceláneos	3-27
4. Los 14 Principios de Deming	4-1
4.0. Introducción	4-1
4.1. Constancia en el empeño	4-2
4.1.1. La filosofía general del desempeño	4-4
4.2. Adoptar la nueva filosofía	4-14
4.3. Evitar la inspección masiva	4-21
4.4. Exigir calidad, servicio y confiabilidad a los proveedores	4-27
4.5. Mejoramiento constante de los procesos de producción y de los servicios al público	4-35
4.6. Capacitar y actualizar constantemente al personal	4-41
4.7. Cambiar la supervisión por el liderazgo	4-50
4.8. Substituir el miedo por la confianza	4-57
4.9. Trabajo en equipo de toda la organización	4-60
4.10. Producir calidad, en lugar de cantidad	4-66
4.11. Suprimir las cuotas de producción y los incentivos monetarios	4-71
4.12. Facilitar al máximo el desempleo de cada trabajador	4-73
4.13. Entrenamiento y educación constantes de todo el personal	4-78
4.13.1. La capacitación pertinente	4-82
4.14. Crear un cargo, o comité, que vele constantemente por el fiel cumplimiento de los principios precedentes	4-87
5. Los Grandes Obstáculos	5-1

5.1. Dificultades más comunes	5-1
5.2. Las opciones	5-9
5.2.1. El diagrama causa – efecto	5-16
5.2.2. Los cambios fundamentales	5-17
6. La Calidad en las Empresas de Servicios	6-1
6.1. Introducción	6-1
6.2. El plan de acción	6-5
6.3. Características de los servicios	6-13
6.3.1. “Medición” de la calidad de los servicios	6-18
7. Los Círculos de calidad	7-1
7.1. Descripción y funcionamiento	7-1
7.1.1. La capacitación	7-13
7.2. Creación	7-17
7.3. Asesoría	7-29