

CONTENIDO

Capítulo 1

La gestión de la calidad	1
1.1. Historia de la calidad	1
1.2. Concepto de la calidad	7
1.3. La calidad como ventaja competitiva	13
1.4. Principales enfoques en la gestión de la calidad	19
CASOS PRÁCTICOS	25
PREGUNTAS DE REVISIÓN	29
NOTAS Y REFERENCIAS	29
BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA	30
ENLACES DE INTERÉS	30

Capítulo 2

La filosofía de los gurús de la calidad.....	31
2.1. La filosofía de Deming	31
2.2. Juran y la trilogía de la calidad	36
2.3. Crosby y el cero de defectos	39
2.4. Otras aportaciones a la gestión de la calidad	42
PREGUNTAS DE REVISIÓN	44
NOTAS Y REFERENCIAS	44
BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA	44
ENLACES DE INTERÉS	44

Capítulo 3

El modelo de gestión de la calidad total	45
3.1. Orientación al cliente	46
3.2. Liderazgo y compromiso de la dirección	53

3.3. Dirección por políticas.....	54
3.4. Orientación a los procesos	57
3.5. Formación	58
3.6. Trabajo en equipo	59
3.7. Sistemas de medición y control de objetivos	60
3.8. Mejora continua y reingeniería de procesos	62
3.9. Participación total	64
3.10. Nueva estructura organizativa.....	66
3.11. Cooperación con proveedores y clientes.....	67
CASOS PRÁCTICOS.....	70
PREGUNTAS DE REVISIÓN	73
NOTAS Y REFERENCIAS	73
BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA	73
ENLACES DE INTERÉS	74

Capítulo 4

Herramientas de gestión de la calidad.....	75
4.1. Las 7 herramientas clásicas de la calidad.....	76
4.2. Las 7 nuevas herramientas de la gestión de la calidad.....	83
4.3. Métodos de Taguchi.....	89
PREGUNTAS DE REVISIÓN	93
PROBLEMAS PROPUESTOS.....	93
NOTAS Y REFERENCIAS	95
BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA	95
ENLACES DE INTERÉS	96

Capítulo 5

Control estadístico de procesos	97
5.1. Causas de variabilidad de los procesos.....	97
5.2. La capacidad del proceso	98
5.3. Gráficos de control por variables	106
5.4. Gráficos de control por atributos	112
5.5. Gráficos de control por número de defectos	115
PREGUNTAS DE REVISIÓN	119
PROBLEMAS PROPUESTOS.....	119
NOTAS Y REFERENCIAS	124
BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA	124
ENLACES DE INTERÉS	125

Capítulo 6

Técnicas de gestión de la calidad	127
6.1. Despliegue de la función de calidad (QFD).....	127
6.2. Círculos de calidad.....	130
6.3. Técnicas de trabajo en equipo.....	132
6.4. Análisis de modos de fallos y sus efectos (FMEA).....	135
6.5. Benchmarking.....	136
6.6. Sistema Seis Sigma.....	138
6.7. El modelo de las 5S.....	139
6.8. Factores críticos de éxito (CSF).....	141
CASOS PRÁCTICOS.....	144
PREGUNTAS DE REVISIÓN.....	146
NOTAS Y REFERENCIAS.....	146
BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA.....	146
ENLACES DE INTERÉS.....	147

Capítulo 7

La gestión de la calidad medioambiental	149
7.1. Evolución de la preocupación por el medioambiente.....	150
7.2. La calidad medioambiental.....	152
7.3. Acciones para mejorar la calidad medioambiental del producto.....	154
7.4. La gestión de la calidad medioambiental.....	156
7.5. El modelo de gestión de la calidad medioambiental total.....	158
7.6. Gestión medioambiental como ventaja competitiva.....	168
7.7. Técnicas medioambientales.....	172
CASOS PRÁCTICOS.....	176
PREGUNTAS DE REVISIÓN.....	180
NOTAS Y REFERENCIAS.....	180
BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA.....	180
ENLACES DE INTERÉS.....	181

Capítulo 8

Normalización y certificación.....	183
8.1. La normalización.....	183
8.2. Las normas ISO 9000.....	184
8.3. Las normas ISO 14000 y el reglamento EMAS.....	189
8.4. Las auditorías de calidad y medioambientales.....	195
8.5. La certificación.....	196
8.6. Los sistemas integrados de gestión.....	207
CASOS PRÁCTICOS.....	210
PREGUNTAS DE REVISIÓN.....	214

NOTAS Y REFERENCIAS	214
BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA	214
ENLACES DE INTERÉS	215

Capítulo 9

Los premios de excelencia	217
9.1. Premio Deming	218
9.2. Premio Malcolm Baldrige	219
9.3. Premio Europeo a la calidad	220
9.4. Premios de calidad en España	229
9.5. Los premios a la gestión medioambiental	230
CASOS PRÁCTICOS	233
PREGUNTAS DE REVISIÓN	235
NOTAS Y REFERENCIAS	235
BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA	235
ENLACES DE INTERÉS	235

Capítulo 10

Gestión de la calidad en los servicios	237
10.1. Concepto y clases de servicios	237
10.2. Características de los servicios	239
10.3. Calidad en las organizaciones de servicios	241
10.4. Gestión de la calidad en organizaciones de servicios	244
10.5. Instrumentos de medida de la calidad de servicio	248
CASOS PRÁCTICOS	252
PREGUNTAS DE REVISIÓN	255
NOTAS Y REFERENCIAS	255
BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA	255
ENLACES DE INTERÉS	256

Anexos	257
---------------------	------------