

UNIVERSIDAD CATOLICA BOLIVIANA
UNIDAD ACADEMICA SANTA CRUZ

Ingreso: 13-06-1997

Origen: adquisicion

Código: 658⁰¹568-2712

Nº de ejemplares: 1

30.70 lbs.

3081

Indice

4. Técnicas

CAPÍTULO XXI

LA MEDIDA DE LA CALIDAD

<i>Por Georges FATZER y Gilbert STORA</i>	13
Características de un indicador de la calidad	16
La medida: una etapa del proceso de management	21
Medida de la calidad y medida de la productividad	23
Aspectos humanos de la medida	25

CAPÍTULO XXII

LA NORMALIZACION, UNA HERRAMIENTA PARA CONSTRUIR LA CALIDAD

<i>Por Jean-Claude COURTIER y Bernard VAUCELLE</i>	29
La norma, modelo de calidad	31
La certificación, conformidad con el modelo	34
Las normas conceptuales sobre la calidad	35
La certificación de empresa	41
Los instrumentos normalizados de la calidad	41
La intervención de las normas en la espiral de la calidad	44

CAPÍTULO XXIII

CALIDAD Y CERTIFICACION DE EMPRESAS

<i>Por Christian DOUCET</i>	49
¿Por qué el aseguramiento de la calidad?	51
Control de calidad, aseguramiento de la calidad y calidad total	53

Los orígenes del aseguramiento de la calidad y su adaptación en Francia	55
La necesidad de "hacer fiables" todas las actividades de la empresa	56
La metodología básica del aseguramiento de la calidad	59
Los métodos de examen	63
El sistema de la calidad	65
El manual de la calidad	67
El aseguramiento de la calidad y las relaciones clientes-proveedores	71
Los sistemas de evaluación y de acuerdo con los proveedores y subcontratistas	72
Las auditorías de aseguramiento de la calidad	73
La certificación de los sistemas de aseguramiento de la calidad en las empresas	78

CAPÍTULO XXIV

EL CIRCULO DE CALIDAD

<i>Por Françoise CHEVALIER</i>	81
Estructura de funcionamiento de los círculos de calidad	83
Las prácticas de las empresas	91

CAPÍTULO XXV

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

<i>Por Jacques PELTIER</i>	99
Las doce etapas de la implantación de TPM	101
Experiencias TPM en Japón	102
Algunas observaciones	106
Medios de acción y resultados	108

CAPÍTULO XXVI

EL ANALISIS DEL VALOR

<i>Por Robert TASSINARI</i>	111
Análisis del valor y función	115
El análisis funcional	117
Búsqueda de soluciones, costes y aplicaciones	122

CAPÍTULO XXVII

LA GESTION ECONOMICA Y CONTABLE DE LA CALIDAD

<i>Por Pierre LEMAITRE</i>	127
El principio de complementariedad	128
Clasificación de los costes	136
Gestión presupuestaria de la discalidad	137
El método de gestión presupuestaria denominado en "Y"	139

CAPÍTULO XXVIII

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

<i>Por Patrick ANTIER</i>	155
Las condiciones del justo-a-tiempo	158
Las técnicas de puesta en práctica del justo-a-tiempo	160

5. Puesta en práctica

CAPÍTULO XXXI

EL DIAGNOSTICO DE LA CALIDAD

<i>Por Alain-Michel CHAUVEL</i>	177
El pre-diagnóstico	178
El análisis de los medios puestos en práctica	179
La evaluación de los costes de la no-calidad	187
El informe	190

CAPÍTULO XXX

LAS ESTRATEGIAS DE PUESTA EN MARCHA

<i>Por Jean-François DUMORTIER</i>	195
La calidad total, una estrategia de coherencia	197
La calidad total y el progreso incremental	200
Las estrategias de la calidad total	210

CAPÍTULO XXXI

EL PLAN DE MEJORA DE LA CALIDAD

<i>Por Bruno PAGES y François ULCAKAR</i>	215
La construcción del proceso de mejora	216
El plan de mejora de la calidad (PMQ)	219
El acompañamiento del PMQ	221
La dirección del PMQ	223
El proceso de apropiación	226

CAPÍTULO XXXII

LAS FASES DEL PROYECTO DE EMPRESA

<i>Por Nicolas BÜHLER y Philippe PLAGNES</i>	227
¿De qué se trata?	229
El análisis de factibilidad	231
La tipología de las fases del proyecto	235
Criterios de elección de la puesta en marcha	244

CAPÍTULO XXXIII

LA RELACION CLIENTE-PROVEEDOR (RCP)

<i>Por Louis NAPOLITANO</i>	251
Principios y métodos	252
La relación cliente-proveedor entre la empresa y su medio exterior	258
La relación interna cliente-proveedor en un enfoque de grupos	261
Límites del instrumento RCP interno. Precauciones de empleo	263
Las aplicaciones más extendidas relativas al ámbito de la calidad	265

6. Innovación

CAPÍTULO XXXIV

DE LA CALIDAD TOTAL A LA CO-EVOLUCION CREADORA

<i>Por Silvère SEURAT</i>	273
Primera ojeada a la innovación	276
Un ejemplo de innovación	277
Nueva ojeada a la innovación	279
De la innovación a la evolución	283
Una cohabitación necesaria	286
Destructor o creadora: la co-evolución	288

7. ¿Qué pasa en España?

CAPÍTULO XXXV

LA CALIDAD TOTAL EN ESPAÑA

<i>Por Angel POLA MASEDA</i>	295
Del control de la calidad al aseguramiento de la calidad	298
Del aseguramiento de la calidad a la Calidad Total	303
BIBLIOGRAFIA	307