

INDICE

INTRODUCCIÓN	1
GESTION DE LA CALIDAD Y HERRAMIENTAS	4
DIAGRAMA DE FLECHAS O DE FLUJO	6
• CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS	6
• ELABORACIÓN PRÁCTICA DEL DIAGRAMA DE UN PROCESO	12
• CONCLUSIONES	15
• EJEMPLO ILUSTRATIVO DE UN DIAGRAMA DE FLUJO	18
• EJEMPLO ILUSTRATIVO DE DIAGRAMA DE UN PROCESO	20
HOJAS DE COMPROBACION Y DE RECOGIDA DE DATOS	22
• PRESENTACION, OBJETIVOS Y ALCANCE	22
• DEFINICIONES Y CONCEPTOS	23
• PROCESO DE ELABORACIÓN	24
• PLANIFICACIÓN DE LA RECOGIDA DE DATOS	25
• PROCESO DE RECOGIDA DE DATOS	26
• INTERPRETACIÓN	30
• UTILIZACIÓN	32
• EJEMPLO ILUSTRATIVO DE HOJA DE RECOGIDA	32
• EJEMPLO ILUSTRATIVO DE HOJA DE COMPROBACIÓN	34
HISTOGRAMA	35
• PRESENTACIÓN, OBJETIVOS Y ALCANCE	35
• DEFINICIONES Y CONCEPTOS	35
• PROCESO DE ELABORACIÓN	39
• INTERPRETACIÓN	43
• UTILIZACIÓN	50
• RECORDATORIO	50
• EJEMPLOS ILUSTRATIVOS	52
DIAGRAMA DE DISPERSIÓN	58
• PRESENTACIÓN, OBJETIVOS Y ALCANCE	58
• EJEMPLO ILUSTRATIVO	59
• DEFINICIONES Y CONCEPTOS	61
• PROCESO DE ELABORACIÓN	61
• INTERPRETACIÓN	64
• PAUTAS TÍPICAS DE CORRELACIÓN	66
• PROBLEMAS Y DEFICIENCIAS DE INTERPRETACIÓN MÁS CORRIENTES	67
• UTILIZACIÓN	68
• EJEMPLO ILUSTRATIVO	68

TORMENTA DE IDEAS	72
• DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS	72
• APLICACIÓN PRÁCTICA	73
• ETAPAS DE REALIZACIÓN DE LA TORMENTA DE IDEAS	73
• AUTONOMIA DE APLICACIÓN	74
• EJEMPLO ILUSTRATIVO	74
DIAGRAMA CAUSA-EFECTO	75
• CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS	75
• EJEMPLO ILUSTRATIVO	77
• ELABORACIÓN PRÁCTICA	80
• CONCLUSIONES	82
SELECCION PONDERADA	83
• DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS	83
• APLICACIÓN PRÁCTICA	84
• AUTONOMIA DE APLICACIÓN	85
• EJEMPLO ILUSTRATIVO	85
DIAGRAMA DE PARETO	88
• CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS	88
• EJEMPLO ILUSTRATIVO	91
• ELABORACIÓN PRÁCTICA	93
• INTERPRETACIÓN DE UN DIAGRAMA DE PARETO	95
• CONCLUSIONES	97
• RECORDATORIO	98
• EJEMPLOS ILUSTRATIVOS	100
DIAGRAMA DE ARBOL	108
• CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS	108
• ELABORACIÓN PRÁCTICA	108
• CONCLUSIONES	113
• EJEMPLO ILUSTRATIVO	115
MATRIZ DE PRIORIDADES	118
• DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS	118
• APLICACIÓN PRÁCTICA	118
• MÉTODO DEL CRITERIO ANALITICO COMPLETO	119
• LISTA PRIORIZADA DE LAS OPCIONES	129
• MÉTODO DEL CONSENSO DE CRITERIOS	129
• EJEMPLO ILUSTRATIVO	131
ANALISIS MODAL DE FALLOS Y EFECTOS (A.M.F.E.)	133
• CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS	133

• ELABORACIÓN PRÁCTICA	134
• CONCLUSIONES	137
• CUESTIONES Y RESPUESTAS SOBRE AMFE	139
• METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE UN AMFE	143
• EJEMPLO ILUSTRATIVO DE APLICACIÓN PRÁCTICA	156
TÉCNICAS DE MEJORA DE LA CALIDAD	163
• ORGANIZACIÓN DE UNA INVESTIGACIÓN	163
• MOTIVACIÓN	165
• TÉCNICAS	168
• OBSERVACIÓN	173
• INTERPRETACIÓN	175
• DECISIÓN	176
• IMPLANTACIÓN	177
• PROYECTOS Y PROGRAMAS DE MEJORA DE LA CALIDAD	178
BENCHMARKING	183
• INTRODUCCIÓN	183
• CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS DEL BENCHMARKING	184
• TIPOS DE BENCHMARKING	186
• EL PROCESO DE BENCHMARKING	188
• METODOLOGÍA DEL PROCESO DE BENCHMARKING	190
• VENTAJAS DEL BENCHMARKING	201
• FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	201
• CONSEJOS A SEGUIR Y ERRORES A EVITAR	202
• PROBLEMAS Y OBSTÁCULOS HABITUALES	213
• RECOMENDACIONES FINALES Y OBSTÁCULOS A SUPERAR	215
• CONCLUSIONES FINALES	222
• RECORDATORIO	223
GESTIÓN DE LOS DATOS E INDICADORES DE CALIDAD	226
• INTRODUCCIÓN	226
• OBJETIVO	226
• SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA CALIDAD A LA DIRECCIÓN	229
• INFORMES	236
• LA CALIDAD ASISTIDA POR ORDENADOR	240
• MÉTODOS ESTADÍSTICOS	243
CÍRCULOS DE CALIDAD	250
• INTRODUCCIÓN	250
• FUNDAMENTOS Y BENEFICIOS DE LOS CÍRCULOS DE CALIDAD	251

• PROCESO ESTÁNDAR DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS QUE UTILIZAN LOS CÍRCULOS DE CALIDAD	252
• ASUNTOS QUE NO DEBEN SER TRATADOS POR LOS C. C.	252
• ESTRUCTURA HABITUAL DE UN C. C.	253
• FACTORES DE ÉXITO OBSERVADOS EN LOS DIFERENTES ÁMBITOS DE LOS C. C.	253
• PRESENTACIÓN A LA DIRECCIÓN Y PUNTOS A VERIFICAR	256
• EJEMPLO DE PROGRAMAS DE LAS CUATRO PRIMERAS REUNIONES DE UN CÍRCULO DE CALIDAD	258
LA CALIDAD EN JAPÓN Y EN EUROPA DESDE EL PUNTO DE VISTA DE LA JAPAN MANAGEMENT ASSOCIATION	259
• IMPORTANCIA DE LAS ACTIVIDADES “T.P.M.”	262
• PUNTOS DE INTERÉS REFERIDOS A LAS “ACTIVIDADES DE PEQUEÑOS GRUPOS”	264
APLICABILIDAD DE LAS HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS DE CALIDAD A LAS PYMES	265
• HERRAMIENTAS A APLICAR	266
• IMPLICACIÓN DEL PERSONAL DE LAS PYMEs EN LA UTILIZACIÓN DE HERRAMIENTAS	266
• ESQUEMA FORMATIVO PARA PERSONAL DE PYMEs EN HERRAMIENTAS DE CALIDAD	267
• APLICABILIDAD A LAS PYMEs DE LAS HERRAMIENTAS DE DEFINICIÓN DE PROBLEMAS	268
• APLICABILIDAD A LAS PYMEs DEL DIAGRAMA DE FLUJO	271
• APLICABILIDAD A LAS PYMEs DEL ANÁLISIS MODAL DE FALLOS Y EFECTOS	273
• APLICABILIDAD A LAS PYMEs DEL DIAGRAMA CAUSA-EFECTO	275
• APLICABILIDAD A LAS PYMEs DE LAS HERRAMIENTAS DE RECOGIDA DE DATOS	276
• APLICABILIDAD A LAS PYMEs DE LAS HOJAS DE COMPROBACIÓN	278
• APLICABILIDAD A LAS PYMEs DE LA LEY DE PARETO	279
• APLICABILIDAD A LAS PYMEs DE LOS HISTOGRAMAS	280
• APLICABILIDAD A LAS PYMEs DE LA TORMENTA DE IDEAS	282
GESTIÓN DE LOS RECURSOS	284
• INTRODUCCIÓN	284
• ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES DE CUALIFICACIÓN Y FORMACIÓN	285
• EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LA FORMACIÓN. ASEGURAMIENTO DE LA ADECUACIÓN DE LA FORMACIÓN A LAS ACTIVIDADES, EXPERIENCIA Y CUALIFICACIÓN	289
• RECICLAJE	289

• AMBIENTE DE TRABAJO	290
• OTROS RECURSOS SIGNIFICATIVOS	291
• EJEMPLO DE DESPLIEGUE DE UN PLAN DE FORMACIÓN	293
CALIDAD EN LA LOGÍSTICA, VENTAS Y SERVICIO POSTVENTA	294
• GESTIÓN DE STOCKS	294
• EJEMPLO ILUSTRATIVO	301
• EJEMPLO ILUSTRATIVO	303
• EJEMPLO ILUSTRATIVO	305
• PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN	307
• PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	308
• PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE LA PRODUCCIÓN	309
• NIVELES EN LA PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN	311
• PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN EN LA FÁBRICA	311
• PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN EN EL TALLER	311
• PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN EN EL CENTRO DE TRABAJO	312
• NIVELES DE CONTROL DE PRODUCCIÓN	313
• LA PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN DENTRO DE LA PLANIFICACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA	315
• LOGÍSTICA DE LA DISTRIBUCIÓN	319
• LOGÍSTICA Y DISTRIBUCIÓN FÍSICA	320
• EL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN	334
• LOCALIZACIÓN Y DIMENSIÓN DE LOS PUNTOS DE VENTA	337
• SERVICIO POST-VENTA	340
GESTION POR PROCESOS	345
• INTRODUCCIÓN	345
• CONCEPTO DE PROCESO	346
• PROVEEDORES Y CLIENTES DE UN PROCESO	347
• PROCESO Y PROCEDIMIENTO	347
• PROCEDIMIENTOS DE UNA EMPRESA	347
• NÚMERO DE PROCESOS Y NÚMERO DE PROCEDIMIENTOS DE UNA EMPRESA	347
• TENDENCIA EN CUANTO A PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	347
• LOS PROCESOS EN LOS SISTEMAS DE CALIDAD	348
• IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE UNA ORGANIZACIÓN	349
• CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS	350
• DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS (PROCEDIMIENTOS)	351
• PASOS RECOMENDADOS PARA ELABORAR UN PROCEDIMIENTO	352
• MAPA DE PROCESOS DE UNA ORGANIZACIÓN	353
• PROPIETARIO DE UN PROCESO	355

• LOS PROCESOS EN EL ÁMBITO DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD	356
• PLANES DE CALIDAD	357
• LOS PROCESOS EN EL ÁMBITO DE LA PRODUCCIÓN	362
• DIRECTRICES DE LAS ISO 9000 PARA LOS PROCESOS	363
• PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES	364
• PROCEDIMIENTOS DE IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD DEL PRODUCTO	365
• HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE PROCESOS: EL SEIS SIGMA	365
• GESTIÓN POR PROCESOS Y COMPETITIVIDAD	375
• DIFICULTADES PARA IMPLANTAR LA GESTIÓN POR PROCESOS	381
• MEDIDA Y MEJORA DE LOS PROCESOS	382
• IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS CRÍTICOS	383
• ESTRATEGIA PARA LA MEDIDA Y MEJORA DE LOS PROCESOS	384
• EL CONTROL DE PROCESOS	386
• EL CONTROL Y LA OPERATIVA DE LOS PROCESOS	387
• EL CONTROL Y LA CALIDAD DEL PRODUCTO	388
• EL CONTROL Y LAS VERIFICACIONES	388
• PUNTOS BASE PARA UN CONTROL EFICAZ DE PROCESOS	388
• EL CONTROL Y LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y DE INSTALACIÓN	389
• EL CONTROL Y LAS INSTRUCCIONES DE TRABAJO	390
• EL CONTROL Y LOS PROCESOS ESPECIALES	392
• CONTROL Y REQUERIMIENTOS	393
• LOS REGISTROS DEL CONTROL	393
• TAREAS SIGNIFICATIVAS PARA EL ÉXITO DEL CONTROL DE PROCESOS	393
• PAUTAS DE ACTUACIÓN RECOMENDADAS PARA UN CONTROL EFICAZ DE LOS PROCESOS	394
• CUESTIONES A INCLUIR EN CUALQUIER CHECK-LIST SOBRE CONTROL DE PROCESOS	395
• REINGENIERÍA DE LOS PROCESOS	396
CUESTIONARIO DE ASIMILACIÓN DE CONCEPTOS (PREGUNTAS)	400
CUESTIONARIO DE ASIMILACIÓN DE CONCEPTOS (RESPUESTAS)	433
BIBLIOGRAFÍA CLÁSICA COMENTADA	434
OTRA BIBLIOGRAFÍA DE INTERÉS	444