

<b>ÍNDICE</b>
---------------

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>ENFOQUE RECOMENDADO PARA COMPRENDER EL DESARROLLO DE LA CALIDAD</b>	<b>3</b>
<b><u>EJEMPLO ILUSTRATIVO</u></b>	<b>7</b>
<b>INICIACIÓN A LA CALIDAD</b>	<b>9</b>
• <b>LA CALIDAD COMO ESTRATEGIA</b>	<b>9</b>
• <b>CALIDAD, COSTE Y BENEFICIO EMPRESARIAL</b>	<b>11</b>
• <b>ORIGEN Y DESTINO DE LA CALIDAD</b>	<b>12</b>
• <b>CALIDAD Y EMPRESA EN ESPAÑA</b>	<b>13</b>
• <b>CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD</b>	<b>14</b>
<b>NACIMIENTO Y DESARROLLO HISTÓRICO DE LA CALIDAD</b>	<b>14</b>
• <b>PRIMERAS APORTACIONES FRANCESAS</b>	<b>15</b>
• <b>PASO DE LA PRODUCCION ARTESANAL A LA PRODUCCION EN SERIE</b>	<b>16</b>
• <b>DESARROLLO DE LA CALIDAD EN LOS ESTADOS UNIDOS</b>	<b>18</b>
• <b>EL MOVIMIENTO DE LA CALIDAD EN JAPÓN</b>	<b>20</b>
<b>EVOLUCION DEL CONCEPTO DE CALIDAD</b>	<b>23</b>
• <b>DEFINICIONES DE CALIDAD</b>	<b>23</b>
• <b>EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD</b>	<b>24</b>
• <b>NUESTRA DEFINICIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>26</b>
<b>ERRORES A EVITAR EN RELACIÓN CON LA CALIDAD</b>	<b>29</b>
<b>ASPECTOS RELEVANTES RELACIONADOS CON LA CALIDAD</b>	<b>30</b>
<b>ETAPAS HISTÓRICAS SIGNIFICATIVAS EN EL DESARROLLO DE LA CALIDAD</b>	<b>33</b>
• <b>ETAPA DE DETECCIÓN – CORRECCIÓN</b>	<b>33</b>
• <b>ETAPA DE PREVENCIÓN</b>	<b>33</b>
• <b>ETAPA DE LA CALIDAD TOTAL</b>	<b>34</b>
• <b>ETAPA DEL REY CLIENTE</b>	<b>35</b>
• <b>ETAPA DE LA CALIDAD CONCERTADA</b>	<b>35</b>
<b>HISTORIA DE LA RELACIÓN CALIDAD - COSTE – PRECIO</b>	<b>35</b>
<b>RECOMENDACIONES PARA CONDUCIR UNA EMPRESA HACIA LA CALIDAD</b>	<b>36</b>
<b>LOS CATORCE PUNTOS DE DEMING</b>	<b>40</b>
<b>RECORDATORIO</b>	<b>46</b>
<b>IDEAS BÁSICAS PARA COMPRENDER LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS ACTUALES</b>	<b>57</b>
<b>CUESTIONES Y RESPUESTAS RECOMENDADAS</b>	<b>118</b>
• <b>PRESENTACIÓN</b>	<b>118</b>
• <b>CUESTIONES PLANTEADAS</b>	<b>118</b>
• <b>RESPUESTAS RECOMENDADAS</b>	<b>123</b>
<b>ENFOQUE DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS ACTUALES</b>	<b>187</b>
<b>ENFOQUE DE LA CALIDAD EN RELACIÓN CON PROVEEDORES EXTERNOS</b>	<b>189</b>
• <b>RELACIONES EMPRESA – PROVEEDORES</b>	<b>190</b>
• <b>HOMOLOGACIÓN, CERTIFICACIÓN Y NORMALIZACIÓN</b>	<b>190</b>
• <b>ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD EN PROVEEDORES</b>	<b>192</b>
<b>ENFOQUE DE LA CALIDAD EN PRODUCTOS INDUSTRIALES</b>	<b>192</b>
<b>CALIDAD OPERACIONAL, CALIDAD DE DISEÑO Y CALIDAD DE CONFORMIDAD</b>	<b>195</b>
• <b>CONSIDERACIÓN PREVIA</b>	<b>195</b>

• CALIDAD DE DISEÑO	197
• CALIDAD OPERACIONAL	199
• CALIDAD DE CONFORMIDAD	200
EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD EN EL ESCENARIO COMPETITIVO EUROPEO	201
RESPONSABILIDAD SIGNIFICATIVAS DE LA DIRECCIÓN DE LA EMPRESA EN RELACIÓN CON LA CALIDAD	204
FUTURO ESPERABLE PARA LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS	205
LA FIABILIDAD DE LOS PRODUCTOS COMO ATRIBUTO DE CALIDAD	210
<u>EJEMPLO</u> DE CONSIDERACIONES PRÁCTICAS SOBRE CALIDAD Y CAMBIO NECESARIO EN UNA EMPRESA CONCRETA	212
<u>EJEMPLO</u> DE CONSIDERACIONES PRÁCTICAS SOBRE INDUCCIÓN A LA CALIDAD, SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y COMPETITIVIDAD EN UNA EMPRESA CONCRETA	215
<u>EJEMPLO</u> DE ETAPAS BÁSICAS DE UN MÉTODO EFICAZ DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA CALIDAD	218
RESUMEN Y RESEÑAS DE INTERÉS SOBRE ELEMENTOS Y CONCEPTOS SIGNIFICATIVOS	219
APLICABILIDAD DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD A LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (PYMES)	233
<u>CUESTIONARIO RESUELTO</u>	240
GESTIÓN DE LA CALIDAD	246
• PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA GESTIÓN	246
• PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD	260
• RECOPIACIÓN DE CONCEPTOS SIGNIFICATIVOS	264
• POLÍTICA DE CALIDAD	270
• <u>EJEMPLO</u> ILUSTRATIVO Nº 1 DE POLÍTICA DE CALIDAD	276
• <u>EJEMPLO</u> ILUSTRATIVO Nº 2 DE POLÍTICA DE CALIDAD	277
• CONCEPTOS ÚTILES DE ORGANIZACIÓN	280
• DELEGACIÓN DE AUTORIDAD	298
• LA ORGANIZACIÓN DE LA CALIDAD	300
• ELABORACIÓN DE LA POLÍTICA	302
• MISIÓN Y VISIÓN	304
• POLÍTICA Y ESTRATEGIA	306
• OBJETIVOS	323
• ENFOQUE DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	326
• COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	336
• INTERACCIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD EN LA POLÍTICA DE LA EMPRESA	338
• OBJETIVOS DE LA CALIDAD	339
• REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	340
• RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN	341
• EL LIDERAZGO DE LA DIRECCIÓN	343
• LA COMUNICACIÓN A LA ORGANIZACIÓN	347
• FORMACIÓN	347
• GESTIÓN DE LOS RECURSOS	348
• NORMAS Y GUÍAS	349

• AUDITORIA DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	354
• VOCABULARIO	354
ASPECTOS SOCIALES DE LA CALIDAD	358
• SATISFACCIÓN DEL PERSONAL	358
• COMUNICACIÓN	358
ASPECTOS LEGALES Y NORMALIZACIÓN DE LA CALIDAD	369
• LEGISLACIÓN	369
• NORMALIZACIÓN	371
• CEN, CENELEC Y ETSI	375
• COPANT	376
• ISO Y CEI/IEC	376
• EL NUEVO ENFOQUE	376
• ACREDITACIÓN	378
• CERTIFICACIÓN	380
• CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE LA CALIDAD	383
• CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS	384
<b>CUESTIONARIO DE ASIMILACIÓN DE CONCEPTOS-PREGUNTAS</b>	386
<b>CUESTIONARIO DE ASIMILACIÓN DE CONCEPTOS-RESPUESTAS</b>	404
<b>GLOSARIO TERMINOLÓGICO AMPLIADO</b>	405
<b>TERMINOLOGÍA EN INGLÉS, ACRÓNIMOS Y SIGLAS DE INTERÉS</b>	454
<b>BIBLIOGRAFÍA CLÁSICA DE LA CALIDAD</b>	458
<b>ANEXO. LA DENOMINADA CALIDAD TOTAL Y SU GESTIÓN (TQM)</b>	465
• CONCEPTO, ENFOQUE Y CARACTERÍSTICAS	465
○ <b><u>Ejemplo</u> ilustrativo</b>	474
• RESUMEN Y OTRAS CONSIDERACIONES DE INTERÉS	477
○ <b><u>Ejemplo</u> ilustrativo</b>	486
○ <b><u>Ejemplo</u> ilustrativo</b>	488
○ <b><u>Ejemplo</u> ilustrativo</b>	492
○ <b><u>Ejemplo</u> ilustrativo</b>	493
• EJEMPLOS CONCRETOS DE COSTES DE CALIDAD TOTAL Y DE NO-CALIDAD TOTAL	493
○ <b><u>Ejemplo</u> ilustrativo de costes de calidad</b>	496
○ <b><u>Ejemplo</u> ilustrativo de costes de no-calidad asociados a requisitos</b>	499
○ <b><u>Ejemplo</u> ilustrativo de costes de no-calidad de los servicios de acompañamiento</b>	500
○ <b><u>Ejemplo</u> ilustrativo de costes de no-calidad de los fallos internos</b>	501
○ <b><u>Ejemplo</u> ilustrativo de costes de no-calidad comunes a fallos internos y externos</b>	502
• CONSIDERACIONES SOBRE LOS GRUPOS DE INTERÉS DE UNA ORGANIZACIÓN	504
○ <b><u>Ejemplos</u> de intereses para diferentes grupos</b>	510