

Índice general

MANAGEMENT Y PRODUCTIVIDAD	7
INTRODUCCIÓN	7
LA TEORÍA Z	15
Una filosofía y un nuevo sistema de valores en la empresa ..	15
Características y factores diferenciales de las empresas japonesas frente a las occidentales	16
El Management, tecnología punta y clave del éxito	18
Teorías de Maslow, y de McGregor	19
La "Teoría Z". Su filosofía y sus valores	21
Características comunes de las empresas "Z"	23
La motivación y las expectativas de los trabajadores	25
Expectativas	27
Rasgos diferenciales de las organizaciones tipo "Z". Ejemplo	27
Etapas para implementar la teoría Z	28
LOS CÍRCULOS DE CALIDAD: SU ORIGEN, EVOLUCIÓN Y PROYECCIÓN	31
Historia de la calidad	31
El milagro japonés	31
La aparición y desarrollo de los círculos de calidad en Japón .	33
Los círculos de calidad en compañías americanas y europeas .	34
CONCEPTO, PRINCIPIOS, Y CONDICIONES BÁSICAS DE LOS CÍRCULOS DE CALIDAD	35
INTRODUCCIÓN	35
¿Qué es un círculo de calidad?	35
Propósitos de los círculos de calidad y productividad	36
Principios y condiciones de los círculos de calidad	37
Puntos focales de los círculos de calidad	38
¿Qué temas pueden tratar los círculos de calidad?	41
ORGANIZACIÓN DE LOS CÍRCULOS DE CALIDAD	43
Modelo de organización japonés	43
Modelo de organización norteamericano	45
El primer nivel: La alta dirección	46
El segundo nivel: El comité central de gobierno	46
El tercer nivel: El coordinador o facilitador	47
El cuarto nivel: El líder	48
El quinto nivel: El círculo y sus componentes	48
¿Dos organigramas en la empresa?	49
EL COMITÉ CENTRAL DE GOBIERNO	51
Los miembros del comité central de gobierno	51
Las tareas del comité central de gobierno	51
Objetivos filosóficos del comité central	52

EL COORDINADOR O FACILITADOR	55
Selección y características	55
Tareas del coordinador	55
El papel del coordinador en la formación de círculos	56
El papel del coordinador en los círculos de calidad en marcha ..	57
Las precauciones del coordinador	57
Las dificultades del coordinador	58
El coordinador y los objetivos de los círculos	59
EL LÍDER	61
Selección y condiciones	61
Funciones del líder	61
El secreto del líder	62
Reglas generales de conducción de grupos	63
El líder en la reunión del círculo	64
Trucos para el éxito de la reunión	65
Asamblea de líderes	65
LA ESTADÍSTICA, BASE DE LAS TÉCNICAS EMPLEADAS EN LOS CIRCULOS	67
INTRODUCCIÓN	67
El muestreo al azar	67
Cálculo de probabilidades	69
Presentación de datos y análisis	70
Gráfico lineal	72
Relación entre gráficos lineales de control e histogramas ...	72
Distribución normal de probabilidades	74
Los tipos de distribución. La curva de Gauss	76
Desviación estándar	77
Intervalos de confianza y tamaño de la muestra	78
La estratificación como técnica de análisis y presentación de datos	80
Diagramas de correlación y dispersión	82
Gráficos lineales de control por variables	84
Gráficos lineales de control por atributos	85
El manejo de planos, esquemas, lista de piezas, y cuadros de chequeo	87
TÉCNICAS ESPECÍFICAS DE ANÁLISIS Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	91
"Brainstorming" o tormenta de ideas	91
El área de resultados clave. Principio de Pareto	91
Diagrama causa y efecto	92
LA IMPLANTACIÓN PASO A PASO	95
Requisitos previos	95
La empresa	95
Los trabajadores	95
Los sindicatos	96

Etapas para la implantación	96
Aceptación por el equipo directivo	96
Formación de los mandos intermedios y técnicos	98
Elección y formación del coordinador	98
Información a todos los empleados	98
Elección de los primeros círculos	99
La formación para los integrantes de los CC	99
Elección del líder	100
Periodicidad y horario de las reuniones	100
Aprobación de las propuestas	101
¿Qué elegir primero: Los temas o los componentes?	101
Divulgación de los logros de los círculos	102
La función de la dirección durante la implantación	103
EL CÍRCULO EN MARCHA. FUNCIONAMIENTO Y METODOLOGÍA DE TRABAJO	105
Funcionamiento general de los círculos de calidad	105
Metodología de trabajo	106
Presentación del problema	106
Búsqueda de datos y análisis	107
Propuesta de solución	107
Aprobación y puesta en marcha	107
Seguimiento y control	108
Impresos utilizados	108
Constitución del grupo	108
Brainstorming de causas	110
Clasificación de las causas	112
Clasificación de las causas (II)	113
Diagrama causa-efecto	113
Diagrama ABC	114
Brainstorming de soluciones	116
Resumen del trabajo	117
Perfil del grupo	118
Acta de la reunión	120
CASO PRÁCTICO RESUELTO POR UN CÍRCULO DE CALIDAD ..	123
Presentación del caso	123
La empresa	123
Trabajo actual	123
Problema presentado al círculo	123
Reuniones del círculo	124
Primera reunión	124
Segunda reunión	129
Tercera reunión	131
Cuarta reunión	132
Quinta sesión	135
Acta resumen círculo "calidad uno"	136
Propuesta de solución	139
Aprobación y puesta en marcha	140
Seguimiento y control	140
Comentarios	141