

# **hacia la calidad total**

**Gérard CHANDEZON**

Director del Centro de Formación  
de la Cámara de Comercio e Industria de Ruán,  
Profesor en la Escuela de Altos  
Estudios Comerciales. Autor de varias obras de  
vocación pedagógica. Especialista en la Dirección  
Participativa y la Calidad Total. Miembro  
de la Asociación Francesa de Círculos de Calidad

<b>ÍNDICE</b>	<b>Página</b>
¿QUÉ ES LA CALIDAD TOTAL?	3
SU AUTODIAGNÓSTICO EN 30 PREGUNTAS	4
10 CONDICIONES PARA UNA POLÍTICA DE CALIDAD TOTAL	6
6 COMPAÑEROS DE LA CALIDAD TOTAL	7
8 ESTRATEGIAS: ELIJA LA SUYA	8
6 PRINCIPIOS DE LA DIRECCIÓN PARTICIPATIVA	9
17 BAZAS DE TRIUNFO PARA UNA APLICACIÓN CON ÉXITO	10
DESALOJE LOS NIDOS DE NO CALIDAD EN VISTA A LOS 5 CEROS	11
4 HERRAMIENTAS PARA PLANTEAR LOS PROBLEMAS DE CALIDAD	12
3 HERRAMIENTAS PARA ANALIZAR Y RESOLVER LOS PROBLEMAS DE LA NO CALIDAD	14
LA CALIDAD TOTAL EN 10 ETAPAS	16
CÓMO HACER UNA CARTA MAGNA DE UN CÍRCULO DE CALIDAD EN 10 ARTÍCULOS	17
MOVILICE TODAS LAS INTELIGENCIAS	18
LOS 10 MANDAMIENTOS DE CALIDAD TOTAL	19