

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	13
1. FUNDAMENTOS DEL CICLO DE LA CALIDAD PHVA	15
1.1 Generalidades	17
1.2 Aplicación del ciclo PHVA en el entorno organizacional	19
1.3 El ciclo PHVA desde los principios de la calidad	20
1.4 El ciclo PHVA y los sistemas de gestión empresarial	23
2. EL CICLO PHVA DESDE LA EVOLUCIÓN CRONOLÓGICA, CONCEPTUAL, GURÚS, SISTEMA DE GESTIÓN Y ESTRUCTURA	25
2.1 Evolución cronológica	27
2.2 Evolución conceptual	33
2.3 Evolución desde los gurús de la calidad	34
2.4 Evolución del PHVA desde los sistemas de gestión de la calidad	36
2.5 Evolución del PHVA desde la estructura	37
3. EL PHVA A TRAVÉS DE LOS PRECURSORES DE LA CALIDAD	41
4. CICLO PHVA: PLANEAR	67
4.1 Generalidades	69
4.2 Planificación de la calidad	69
4.3 Planes de acción	70
4.4 Técnicas para la planificación	76
5. CICLO PHVA: HACER	79
5.1 Generalidades	81
5.2 Modelo conceptual del hacer	82
5.3 Enfoque de procesos en un sistema de gestión de la calidad	86
5.4 El valor agregado y la cadena de valor en el enfoque del hacer	89
5.5 Consideraciones del hacer: dependencia de planear y paso para el verificar	89
6. CICLO PHVA: VERIFICAR	91
6.1 Generalidades	93

7.	CICLO PHVA: ACTUAR	105
	7.1 Generalidades	107
	7.2 Fundamentos <i>Kaizen</i>	114
	Consideraciones finales	127
	REFERENCIAS	131