

# **CALIDAD TOTAL Y PRODUCTIVIDAD**

por GUTIERREZ PULIDO

ISBN 970-10-1332-8

## **Indice del Contenido**

### CALIDAD TOTAL

1. Calidad, productividad y competitividad
2. El cambio real hacia la calidad, su fundamento: 14 puntos de Deming

### HERRAMIENTAS BASICAS PARA LA CALIDAD

3. Obtención de información y métodos de muestreo
4. Media, desviación estándar e histograma
5. Diagrama de Pareto y estratificación
6. Hoja de verificación (obtención de datos)
7. Diagrama de Ishikawa (de causa-efecto)
8. Diagrama de dispersión
9. Cartas o diagramas de control

### IMPLANTACION DEL CAMBIO HACIA LA CALIDAD

10. Estrategia para mejorar la calidad
11. Trabajo en equipo y círculos de calidad
12. Ocho pasos en la solución de un problema

### OTROS TEMAS DE CALIDAD

13. Norma ISO-9000
14. Muestreo de aceptación
15. Reingeniería de procesos

Apéndices

Bibliografía

Indice