

BIBLIOGRAFÍA

EVALUAR LA GESTIÓN Y LA CALIDAD
HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LOS RECURSOS HUMANOS
GESTIÓN 2000

ANDRÉS SENLLE

1. Del control a la calidad total
2. Cambio y mejora
3. El chequeo
4. Diagnóstico previo
5. Chequeo para auditorias del sistema de gestión de calidad
6. Salud empresarial
7. Chequeo sobre el desarrollo de la calidad total en la organización
8. La clave está en las personas
9. Autoevaluación según el modelo europeo de gestión
10. Evaluando la no- calidad
11. Análisis de satisfacción del cliente
12. Procesos y competencias

KAISEN

LA CLAVE DE LA VENTAJA COMPETITIVA JAPONESA
GRUPO EDITORIAL PATRIA
MASAAKI IMAI

ALCANZAR LA CALIDAD TOTAL EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS
EDITORIAL TRILLAS

GILLES LEGAULT

1. La calidad total, una mina de oro
2. Para comprender e intervenir adecuadamente
3. Las condiciones y modalidades de implantación de la calidad total
4. Movilizar los recursos hacia la excelencia
5. Medir la calidad
6. Optimizar el proceso cliente – proveedor
7. La Norma ISO9000
8. Experiencias vividas
9. Cambios profundos en la filosofía de la administración
10. Plan de acción para la calidad

ADMINISTRACIÓN POR CALIDAD TOTAL
EDITORIAL CECSA

JOHN S. OAKLAND; LESLIE J. PORTER

Parte 1; Las bases, un modelo para TQM

1. Comprensión de la calidad
2. Compromiso y liderazgo
3. Diseño para la calidad

- a. Estudios de Casos; Caso 1; EL TQM en la investigación y el desarrollo del medio, un enfoque balanceado entre la calidad tanto “difícil” como “fácil”; centro de investigación Esso
- b. Despliegue de Metas en la Exxon Chemical (Preguntas para analizar)

Parte 2; TQM, el Papel del Sistema de Calidad

4. Planear para la calidad
5. Diseño y contenido del sistema
6. Auditoría/revisión y autoevaluación del sistema de calidad

Parte 3; TQM, las herramientas y el ciclo de mejora

7. Medición de la Calidad

CALIDAD TOTAL Y PRODUCTIVIDAD

EDITORIAL MC GRAW HILL

SEGUNDA EDICIÓN

HUMBERTO GUTIERREZ PULIDO

1. Calidad , productividad y competitividad
2. Los Maestros de la Calidad
3. Introducción a ISO9001
4. Estadística Descriptiva; La calidad y la variabilidad
5. Índices de Capacidad de Procesos
6. Diagrama de Pareto y Estratificación
7. Hoja de verificación (Obtención de Datos)
8. Diagrama de Dispersión
9. Cartas o Diagramas de Control
10. Estado de un Proceso; capacidad y estabilidad
11. Proceso esbelto y metodología de las 5 “S”
12. Metodología de la Solución de Problemas
13. Introducción a Seis Sigma
14. Implementación de una estrategia de mejora (Cuadro de mando integral)
15. Muestreo aleatorio
16. Muestreo de aceptación

CONCEPTOS Y HERRAMIENTAS PARA LA MEJORA CONTINUA

EDITORIAL LIMUSA

DEMETRIO SOSA PULIDO

1. Control y Mejoramiento de los Procesos
2. Concepto “Cero defectos”
3. El trabajo en equipo y los equipos de trabajo
4. Estandarización
5. La mejora continua a través de los procedimientos
6. Resistencia al cambio
7. Creatividad
8. Metodología estadística de análisis y solución de problemas y de proyectos
9. Descripción de la metodología
10. Metodología estadística para análisis y solución de problemas para uso individual
11. Herramientas Estadísticas básicas para la metodología de análisis y solución de problemas
12. Siete Herramientas administrativas para el análisis y proceso de información cuando se utiliza la metodología de solución de problemas y de proyectos