

## INDICE

<b>Introducción</b>	IX
<b>Primer parte</b>	
<b>Calidad total</b>	2
<b>1. Calidad, productividad y competitividad</b>	
1.1. un entorno de dificultades	3
1.2. calidad, productividad y costos de no calidad	7
1.3. que se hace por la calidad	15
1.4. control de calidad (CTC)	18
<b>2. El cambio real hacia la calidad, su fundamento: 14 puntos de Deming</b>	23
<b>Segunda parte</b>	
<b>Herramientas básicas para la calidad</b>	60
<b>3. Obtención de información y métodos de muestreo</b>	
3.1. la calidad de la información y la estadística	63
3.2. métodos de muestreo	65
<b>4. Media, desviación estándar e histograma</b>	
4.1. medidas de tendencia central	73
4.2. medidas de dispersión o variabilidad	76
4.3. histograma	79
4.4. errores en la toma de decisiones con el uso de la media	85
<b>5. Diagrama de Pareto y estratificación</b>	
5.1. estratificación	91
5.2. Diagrama de Pareto (PD)	93
5.3. error típico en el uso del DP	101
Hoja de verificaron (obtención de datos)	107
<b>7. Diagrama del Ishikawa (de causa-efecto)</b>	
7.1. ¿Qué es el diagrama del Ishikawa	113
7.2. lluvia de ideas	117
7.3. métodos para la construcción de un diagrama del Ishikawa	118
7.4. uso de graficas en general (diagrama de flujo)	123
<b>8. Diagrama de dispersión</b>	127
<b>9. Cartas o diagramas de control</b>	
9.1. administración por reacción y las cartas de control	137
9.2. causas comunes y causas especiales de variación	141
9.3. elementos básicos de una carta de control	142
9.4. carta de control X-R	146
9.5. Interpretación de las cartas de control	163
9.6. carta de individuales	172
9.7. cartas p y np	176
9.8. cartas c y u (para defectos)	188
9.9. implantación de las cartas de control	195
9.10. capacidades de procesos: índices Cp, Cpk y Cpm	199
<b>Tercera parte</b>	
<b>Implantación cambio hacia la calidad</b>	218
10. estrategia para mejorar la calidad	
10.1. plantación estratégica y calidad total	219
10.2. disminuir la resistencia al cambio	221

10.3. etapas de una estrategia	225
10.4. requisitos para que el cambio sea exitoso	234
<b>11. Trabajo en equipo y círculos de calidad</b>	239
<b>12. Ocho pasos en la solución de un problema</b>	251
<b>Cuarta parte</b>	
<b>Otros temas de calidad</b>	266
<b>13. Normas ISO-900 (aseguramiento de la calidad)</b>	
13.1. Introducción	267
13.2. antecedentes y beneficios	268
13.3. vocabulario (ISO-8402; NMX-CC-1): aseguramiento, gestión y control de calidad	270
13.4. norma base ISO-9000 (NMX-CC-2): guía para la selección y le uso de normas de aseguramiento de la calidad	278
13.5. norma ISO-9001 (NMX-CC-23): aseguramiento de la calidad	286
13.6. manual de la calidad	311
13.7. calidad total e ISO-9000	315
<b>14. Muestreo de aceptación</b>	
14.1. cuando aplicar muestreo de aceptación	319
14.2. tipos de planes de muestreo	322
14.3. formación del lote y selección de la muestra	324
14.4. aspectos estadísticos: cueva características de operación	326
14.5. índices de calidad para los planes de muestreo de aceptación	335
14.6. diseño de un plan de muestreo simple con NCA y NCL específicos (método de Cameron)	340
14.7. Military Estándar 105D (ANSI/ASQCZ1.4)	344
14.8. planes de muestreo Dodge-Roming	348
14.9. muestreo de aceptación por variables (Mil Std. 414)	31
<b>14. Reingeniería de procesos</b>	
15.1. Reingeniería vs. calidad total	371
15.2. conceptos básicos de reingeniería	375
15.3. cuando aplicar reingeniería y cuando los 8 pasos	376
15.4. como aplicar la reingeniería	378
Apéndices	387
Bibliografía	397
Índice	399