

## INDICE

<b>Parte 1: Hacia un mercado mundial</b>	<b>11</b>
Tema 1. Los bloques comerciales	13
Tema 2. Las fuerzas del equipo ganador	23
Tema 3. la estrategia de a calidad	31
Lectura: Por que es necesaria Europa, por John Major	35
<b>Parte 2: Conceptos básicos de calidad total</b>	<b>37</b>
Tema 4. Que es calidad	39
Tema 5. Quien es le cliente	45
Tema 6. El nuevo concepto de control de calidad	51
Tema 7. el mejoramiento continuo	61
Tema 8. la calidad del recurso humano	71
Lectura: competir para prestar servicios excelentes, por Rodrigo Plancarte	77
<b>Parte 3: La calidad en el proceso</b>	<b>81</b>
Tema 9. El control estadístico del proceso (CEP)	85
Tema 10. Nociones de estadística para el CEPO	97
Tema 11. Diagrama de flujo	109
Tema 12. Hojas de verificación	113
Tema 13. Diagrama de Pareto	117
Tema 14. Diagrama de causa-efecto	123
Tema 15. Diagrama de dispersión	127
Tema 16. Histograma	133
Tema 17. Estratificación	139
Tema 18. Corridas	143
Tema 19. Graficas de control (parte 1)	147
Tema 20. Graficas de control (parte 2)	153
Tema 21. La habilidad del proceso	167
Tema 22. Análisis de campos de fuerza	175
Tema 23. Diagrama de afinidad	179
Tema 24. Diagrama de árbol	183
Tema 25. Estrategias a seguir ante los problemas	187
Lectura: las herramientas estadísticas y el control de calidad, por Shigeru Mizuno	195
<b>Parte 4: la calidad en la organización</b>	<b>197</b>
Tema 26: Responsabilidad de la alta dirección con respecto a la calidad total	199
Tema 27. Una organización mas participativa	209
Tema 28. Los 14 puntos de Deming	217
Tema 29. Los círculos de calidad	225
Tema 30. Conclusiones	231
Lectura: Un nuevo modelo de administración, por Edward Deming	235
<b>Testimonio, por el Ing. Antonio Zarate</b>	<b>237</b>