

INDICE

| | |
|--|-----|
| Prologo | 5 |
| Agradecimientos | 7 |
| Prefacio | 9 |
| Parte uno: filosofía de calidad | |
| 1. Introducción | 19 |
| 2. Dificultades para definir calidad Propósito del capítulo | 27 |
| 3. Control tradicional contra control en su acepción moderna Propósito del capítulo | 39 |
| 4. Producto-proceso Propósito del capítulo | 49 |
| 5. Mercado Propósito del capítulo | 67 |
| 6. el hombre y su trabajo Propósito del capítulo | 77 |
| 7. Aseguramiento de la calidad Propósito del capítulo | 91 |
| La auditoria de calidad | 101 |
| 8. organización para la calidad Propósito del capítulo Los principios de administración de Henri Fayol | 103 |
| 9. Círculos de calidad Propósito del capítulo Antecedentes | 115 |
| Los círculos de calidad | 116 |
| ¿Qué ventajas aportan los círculos de calidad? | 117 |
| Algunas recomendaciones | 118 |
| Organización informal | 120 |
| Los diez cimientos | 122 |
| 10. Servicio Propósito del capítulo | 125 |
| 11. Calidad de vida Propósito del capítulo ¿Que es vida? | 135 |
| Calidad de vida en el trabajo | 136 |
| Conclusiones | 141 |
| 12. La calidad y la ecología Propósito del capítulo | 145 |
| La relación humana con el medio | 146 |
| Para manejar mejor y minimizar el desperdicio | 147 |
| Las cuatro leyes naturales del desperdicio | 148 |
| La ecología y el hombre | 149 |
| La calidad total y algunas tendencias empresariales | 151 |
| ¿Que pasa en México? | 152 |
| Parte dos: estadísticas práctica | |
| Prefacio | 157 |
| 1. Antecedentes | 159 |

| | |
|---|-----|
| Propósito del capítulo Cambio | |
| Variabilidad | 160 |
| Mensurabilidad | 161 |
| Contabilidad | 164 |
| Especificaciones | 167 |
| 2. Estadística | |
| Propósito del capítulo Nociones | 169 |
| Distribución | |
| Valor central (nombre). localización | 172 |
| Dispersión (apellido). Variabilidad | 174 |
| Proporciones | 185 |
| Teorema del límite central | 192 |
| Utilidad y ejemplos | 194 |
| 3. Las primeras siete técnicas estadísticas | 197 |
| Propósito del capítulo | |
| ¿Qué son las técnicas estadísticas? | |
| Diagrama de flujo | 198 |
| Recolección de datos | 205 |
| Pruebas a los datos | |
| Graficas | 207 |
| Hoja de control | |
| Ejemplos | 212 |
| Encuestas | 214 |
| Árboles de probabilidad | 218 |
| Diagrama de causa-efecto | 223 |
| 4. Las siguientes siete técnicas estadísticas | |
| Propósito del capítulo | 233 |
| Muestreo | |
| Ejemplos de muestreo | 241 |
| Diagrama de Pareto | 242 |
| Histograma | 247 |
| Estratificación | 257 |
| Grafica de corrida | 260 |
| Grafica de control | |
| Por atributos | 264 |
| Por variables | 270 |
| Diagrama de dispersión | 277 |
| 5. Introducción a temas más avanzados | |
| Propósito del capítulo | 287 |
| Aseguramiento de calidad de insumos | |
| Muestro de aceptación | 288 |
| Habilidad de proceso | 295 |
| Confiabilidad | 303 |
| Apéndice | 311 |
| Epilogo | 323 |
| Bibliografía | 327 |
| Índice | 331 |

