

03/10/97

24944

compra

# CONTENIDO

<b>Prefacio .....</b>	<b>7</b>
<b>Capítulo Uno: Una nueva forma de pensar .....</b>	<b>11</b>
<b>Capítulo Dos: Una alternativa sistemática .....</b>	<b>27</b>
Paso 1: Identifique el problema .....	33
Paso 2: Analice .....	39
Paso 3: Evalúe alternativas .....	44
Paso 4: Implantación de prueba .....	50
Paso 5: Estandarice .....	52
<b>Capítulo Tres:Herramientas del mejoramiento de la calidad ..</b>	<b>57</b>
Gráfica de barras .....	59
Obstáculos y ayudas .....	63
Lluvia de ideas .....	66
Diagrama de "causa y efecto" .....	69
Hoja de verificación .....	76
Flujograma .....	79
Histograma .....	82
Entrevista .....	89
Gráfica lineal .....	92
Reducción de listas .....	95
Matriz .....	97
Gráfica o diagrama de Pareto .....	102
Gráfica de pastel .....	108
Encuestas .....	112
<b>Capítulo Cuatro: Aplicando las herramientas del mejoramiento de la calidad .....</b>	<b>117</b>
Caso 1: Medición de la efectividad del entrenamiento .....	119
Caso 2: ¿Alguna sugerencia? .....	127
Caso 3: Manejo de preguntas de la clientela .....	133
Caso 4: Procesamiento de facturas para pago .....	141
Caso 5: Mejoramiento de la seguridad del empleado .....	148
La Historia de MC .....	157
<b>Glosario .....</b>	<b>165</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>167</b>
<b>Índice Analítico .....</b>	<b>169</b>