

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	11
PRIMERA PARTE: DESARROLLO HISTÓRICO DEL MOVIMIENTO HACIA LA CALIDAD	21
1. Principales etapas del desarrollo histórico del movimiento hacia la calidad.	23
2. La experiencia japonesa.	41
3. México y el sistema administrativo del control total de calidad.	61
SEGUNDA PARTE: CONCEPTOS FUNDAMENTALES DEL CONTROL TOTAL DE CALIDAD	65
4. La atención al proceso en orden a su mejoramiento.	69
5. Qué es calidad.	87
6. El mejoramiento continuo.	101

TERCERA PARTE:	EL CONTROL TOTAL DE CALIDAD COMO SISTEMA ADMINISTRATIVO	113
7.	El control total de calidad y la alta gerencia.	117
8.	La calidad como estrategia corporativa.	127
9.	Cultura organizacional y criterios de actuación del control total de calidad.	137
CUARTA PARTE:	LOS 14 PUNTOS DEL DR. DEMING	163
QUINTA PARTE:	ESTRUCTURAS ORGANIZACIONALES AL SERVICIO DEL CONTROL TOTAL DE CALIDAD	187
10.	Los organismos interfuncionales.	191
11.	Las auditorías de calidad.	197
12.	Los círculos de control total de calidad.	201
SEXTA PARTE:	PRINCIPALES HERRAMIENTAS ESTADÍSTICAS Y ADMINISTRATIVAS	205
13.	Las siete herramientas básicas para el análisis de datos.	209
14.	Las nuevas siete herramientas administrativas.	239
CONCLUSIÓN		269
ANEXO		277
NOTAS		283
BIBLIOGRAFÍA		293