

Introducción

PRIMERA PARTE

1. ¿Por qué calidad?
2. Calidad y productividad en el mundo
3. Administración por calidad
4. El concepto de empresa
5. Los cuatro pilares de la calidad
6. Control total de calidad

SEGUNDA PARTE

7. Productividad
8. El trabajo en equipo y los equipos de trabajo
9. Los círculos de calidad
10. La estandarización en mi trabajo
11. Reacciones ante los cambios
12. Creatividad

TERCERA PARTE

13. Metodología de análisis y solución de problemas
14. Control estadístico del proceso CEP

CUARTA PARTE

15. La norma ISO 9000 para operarios

QUINTA PARTE

16. Planeación de vida y relación empresa-familia

Apéndice A: Índice de conceptos

Apéndice B: Glosario de términos técnicos

Bibliografía