

Resumen del contenido

Parte 1	Gestión de la calidad —Fundamentos	1
	Capítulo 1 Fundamentos de la dirección	3
Parte 2	Conceptos de la gestión de la calidad	25
	Capítulo 2 Gestión de calidad total	27
	Capítulo 3 Autores de la gestión de la calidad	45
	Capítulo 4 Los tres enfoques de la calidad	61
Parte 3	Las cinco funciones de la gestión de la calidad	71
	Capítulo 5 Planificación de la calidad	73
	Capítulo 6 Calidad de diseño	89
	Capítulo 7 Estructura organizativa y diseño	105
	Capítulo 8 Liderazgo	115
	Capítulo 9 Dinámica de grupos	135
	Capítulo 10 Gestión de los recursos humanos	155
	Capítulo 11 Cultura y Gestión del Cambio	169
	Capítulo 12 Control	191
	Capítulo 13 Control estadístico de procesos	205
	Capítulo 14 Economía de la calidad	233
	Capítulo 15 Estándares de calidad	241
Parte 4	Gestión Integrada de la Calidad —el futuro	269
	Capítulo 16 Gestión de la calidad total: cuestiones futuras que necesitan ser tratadas hoy	271
Parte 5	Casos y problemas	279
	INFOCOM Internacional: Servicio al cliente	281
	ALPHA-ONE: Cambio de la cultura orientada a la calidad de una organización	283
	Comisión de Loterías: Gestión de la calidad en los datos	289
	Herramientas para la mejora de la calidad y BOD Inc.: Un equipo de fútbol	291
	Problemas	293
	Investigación reciente	299
	Glosario de calidad	303
	Bibliografía	311
	Índice alfabético	317
	Índice de temas	321