

**SENLE, ANDRÉS. Evaluar la gestión y la calidad: herramientas para la gestión de la calidad y los recursos humanos. -- Barcelona : Gestión, cop.2003.**

**133 p. ; 23 cm.**

**SIGN.: 3116**

## **Introducción**

### **1. Del control a la Calidad Total**

1.1. El camino de la Calidad Total

### **2. Cambio y mejora**

2.1. El proceso de cambio

2.2. Los bucles de mejora

### **3. El chequeo**

3.1. Chequeo y auditoria. ISO 19.011:2002

3.2. Autoevaluación

3.3. Redacción de cuestionarios y encuestas

### **4. Diagnóstico previo**

-1.1. ¿Qué hay que cambiar?

4.2. Cuestionario básico

### **5. Chequeo para auditorías del sistema de gestión de la calidad**

5.1. Cuestionario para auditorías

5.2. Evaluación

### **6. Salud empresarial**

6.1. Un chequeo para su organización

6.2. Variables en cada escalón

6.3. Hoja de chequeo

6.4. Indicaciones para realizar el chequeo

### **7. Chequeo sobre el desarrollo de la Calidad Total en la organización**

7.1. ¿En qué parte del camino de la Calidad Total estoy?

7.2. La fórmula de la Calidad Total

7.3. El chequeo

7.4. Resultados

7.5. Análisis de resultados

### **8. La clave está en las personas**

8.1. La indispensable Reingeniería Humana

8.2. Principios de Reingeniería Humana

- 8.3. La clave del cambio son las personas
- 8.4. ¿Necesita su empresa un plan de Reingeniería Humana?
- 8.5. ¿Necesita usted pasar por un programa de crecimiento personal?
- 8.6. Fallos en la motivación

## **9. Autoevaluación según el modelo europeo de gestión**

- 9.1. La autoevaluación como elemento de control
- 9.2. Cuestionario de autoevaluación

## **10. Evaluando la no-calidad**

- 10.1. La calidad es gratis, la no-calidad tiene un alto costo

## **11. Análisis de satisfacción del cliente**

- 11.1. Objetivo: Tener clientes satisfechos

## **12. Procesos y competencias**

- 12.1. Procesos - Modelo y documentación
- 12.2. Competencias - Metodología y guía

## **Bibliografía**