

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