

UNIVERSIDAD NACIONAL DE ROSARIO
Facultad de Humanidades y Artes
Postítulo en Bibliotecología y Documentación
Fuentes y Servicios de Información Especializados

Guía de Información Especializada

“Control de Calidad en los Procesos”

Ma. Fernanda Parra
Fernandaparra03@hotmail.com

~04 de agosto de 2007~

GUÍA DE INFORMACIÓN ESPECIALIZADA

Parte 1:

Audiencia: Alumnos de la carrera Licenciatura en Ciencias Empresariales

Biblioteca: Biblioteca de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Austral

Alcance: Control de calidad en los procesos

El control de Calidad y la gestión de calidad total pueden ser implementados en todos los aspectos de una organización (recursos humanos, edificios, etc.), y una de las áreas más importante donde se puede aplicar es el los procesos de producción.

Parte 2:

*Introducción

Toda organización puede optar por la implementación de normas de calidad para la optimización de sus actividades y productos. La aplicación de un sistema de calidad que garantice el logro de sus objetivos maximizando las virtudes y eliminando paulatinamente sus defectos, es una política cada vez más adoptada por las empresas e instituciones, acuñada incluso como filosofía para la consecución de una inmejorable visión por parte de sus clientes. Dentro de una empresa la gestión de la calidad puede aplicarse a todas las áreas o departamentos, pero dentro de la producción, es en los procesos donde demuestra su mayor importancia. La gestión de calidad total, como máxima evolución del control de calidad, emplea cada día nuevos métodos y técnicas. Dentro de la gestión de la producción el manejo de métodos como el EFQM, el Six Sigma, el método Taguchi, se han convertido en herramientas indispensables, que, junto a adopción de normas y estándares de calidad, llevan a las empresas a elevar su rendimiento, su productividad, su ventaja competitiva y por ende sus ingresos.

No es de extrañar entonces que estas técnicas y métodos se incluyan en los planes de estudio de las universidades y escuelas de negocios para la formación de futuros profesionales.

Esta guía pretende dar un registro de aquellas fuentes básicas de referencia que puedan servir de orientación a los estudiantes, y puedan ser utilizadas como herramientas de complemento de las obras básicas pertenecientes a las diferentes materias que conforman las áreas de Producción, Estrategia y Dirección de Empresas, y puedan convertirse además en recursos de consulta continua para los temas relacionados al control de calidad en la empresa.

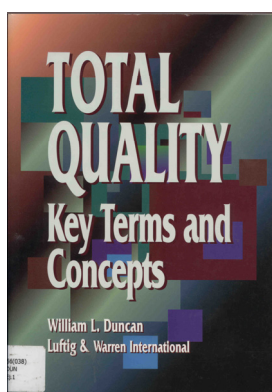
Parte 3: Diccionarios, Enciclopedias e Información biográfica

*Diccionarios:

Duncan, W. L. (1995). *Total quality key terms and concepts*. New Cork, Estados Unidos: AMACOM

Sig. Top. 658.56(038) DUN

Sección de referencia



Términos seleccionados:

Total quality assurance (TQA): One of the three interlocking technologies supporting the management subsystems of TQM. Customer driven, it supports daily management, the PDCA management discipline, and policy deployment. It focuses on prevention rather than detection through design and process control, and may be subdivided into the components of supplier quality assurance, statistical quality control, and customer quality assurance.

Total quality management (TQM): An approach to quality that focuses on assuring the quality of all the inputs to a system, including materials, information, labor, and equipment. TQC (also referred to as SQC) is often regarded as the subset of TQM from which the plan–do–check–act cycle approach emerged.

Process: Any respective series of events. Generally, the use of the term process (versus activity or operation) implies that the events are operating in a state of statistical control and are therefore affected by only common causes of variation, rendering the output of the events stable and predictable.

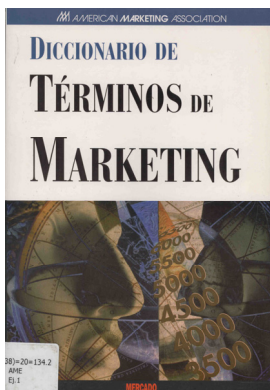
Six sigma: A term coined by Motorola to emphasize the continuous reduction of process variation. For a normal distribution, the probability that the value fall within $\pm 6\sigma$ of the mean (μ) is 99.99966%. If $\pm 6\sigma$ falls inside the specification limits, then there are only 3.4 defects per million parts produced from the designated process.

Diccionario de términos de marketing (2000). Buenos Aires, Argentina:

Coyuntura

658.8(038)=20=134.2 AME

Sección referencia



Términos seleccionados:

Control de calidad: Función ubicada en algún lugar dentro o cerca de la unidad de operaciones. Su propósito principal es verificar que los bienes o servicios producidos cumplan con las especificaciones establecidas. En el caso de bienes, el proceso incluye el muestreo estadístico y la medición de partes producidas en la fabricación. En el caso de servicios, el control de calidad incluye un muestreo en el lugar donde se están realizando las operaciones. Un propósito secundario del

control de calidad es analizar la función operaciones, buscar las causas de la deficiencia del producto, contestar los reclamos de los consumidores, etc.

Optimización de la línea de productos: Los modelos para establecer una línea de productos óptima (en términos de cantidad de productos y sus características específicas y posicionamiento) tradicionalmente han sido desarrollados dentro del contexto del análisis conjunto (conjoint analysis) y toman dos formas: 1) modelos de bienestar del comprador (cómo maximizar la utilidad del producto para el comprador, utilizando por ejemplo la programación de números enteros o la búsqueda heurística), 2) modelos de bienestar del vendedor que implican seleccionar el mejor conjunto de productos para maximizar las ganancias de la firma, utilizando por ejemplo, la programación dinámica o la búsqueda heurística.

Productividad: 1. (definición económica) Medida de rendimiento económico por unidad de consumo de algún recurso, por ejemplo, rendimiento económico por hora de trabajo humano. 2. (definición relativa a los entornos) Relación de rendimiento por unidad de energía absorbida. La mide el US Bureau of Labor Statistics como rendimiento por hora y rendimiento por unidad combinada de trabajo y capital por hora (productividad multifactorial) para el sector comercial en su conjunto y para sus principales subsectores.

Ley de beneficio decreciente: Luego de haber alcanzado cierto punto, cada aplicación sucesiva de un factor de producción agregará menos a la producción total que antes.

*Enciclopedia especializada:

12Manage Rigor and relevance in management

Acceso: <http://www.12manage.com>

Métodos de la gestión de la educación ejecutiva interactiva y comunidades de ofrecimiento porta del interés. Traducción en 12 idiomas.
Enciclopedia en línea en modelos, conceptos y términos de la gestión. - Español.



Cambio y Organización
[14 principios](#) | [BPR](#) | [Chaos Theory \(Teoría del Caos\)](#) | [Kaizen](#) | [más](#)



Comunicación y Habilidades
[Attribution Theory \(Teoría de la atribución\)](#) | [Coaching](#) | [\(Entrenamiento\)](#) | [Seven Habits \(Siete Hábitos\)](#) | [Mapas del](#)



Toma de Decisiones y Valuación
[Discounted Cash Flow \(Flujo de fondos ajustado\)](#) | [Mind Mapping \(Mapas Mentales\)](#) | [Stage-Gate \(Etapa-Puerta\)](#) | [WACC Purpose \(Propósito Moral\)](#) |



Ética y Responsabilidad Social
[Intrinsic Stakeholder Commitment \(Compromiso intrínseco del stakeholder\)](#) | [Moral](#)

Qué es 12manage

La enciclopedia on line **12manage** es una comunidad de aprendizaje dedicada a temas de administración.

Es de acceso gratuito y se publica de forma independiente. Provee una completa información sobre cada método, modelo o concepto de la administración: una breve descripción, su historia, su forma de calcularlo, sus usos y aplicaciones, pasos de su proceso de implementación, sus fortalezas y beneficios, sus limitaciones y desventajas, sus supuestos y condiciones.

Posee referencias y un forum interactivo para sus usuarios. Adicionalmente, quienes adquirieron una membresía Premium tienen acceso a consejo de expertos, a fuentes adicionales de información, noticias y videos para cada método.

Todos los métodos están clasificados en 12 disciplinas de la administración: Cambio & Organización, Comunicación & Habilidades, Toma de Decisiones & Valuación, Ética & Responsabilidad Social, Finanzas & Inversiones, Recursos Humanos, Conocimiento & Intangibles, Liderazgo, Marketing, Gestión de Programas & Proyectos, Estrategia y Cadena Logística & Calidad.

Todas las disciplinas y métodos de la administración están disponibles en Inglés y adicionalmente en Árabe, Chino, Holandés, Francés, Alemán, Italiano, Japonés, Coreano, Portugués, Ruso, Español y Sueco.

Esta enciclopedia también proporciona un Diccionario Administrativo con 1500 términos, temas gerenciales de utilidad, vínculos con páginas vinculadas a la Administración, consultores expertos en temas de Gerencia y acceso a varios programas de educación como MBA Ejecutivo, cursos diversos de educación para ejecutivos, Programas MBA, y otros Programas de Maestrías afines a la Administración. Además distribuye un Boletín Gerencial mensual, muestra un listado de los últimos libros publicados dentro de cada tema y en la sección “quotes” se pueden encontrar frases y citas de cada materia.

Una de las disciplinas de 12manage es **Cadena Logística & Calidad**. Se accede a los contenidos de este tema ingresando al link correspondiente a través de la página de inicio.

Dentro de esta temática existe un listado en orden alfabético de casi 70 conceptos y métodos sobre Calidad, cuyo desarrollo incluye gráficos y enlaces a sitios de interés. Algunos de los temas incluidos son el modelo EFQM, el Ciclo de Deming y los catorce puntos de la Administración de Deming, el método de Six Sigma y el método JIT (Justo a tiempo), Gestión de la Calidad Total (TQM), tercerización y modelamiento de procesos.

*Biografía:

Fidalgo Cardoso, J. (1996). *Os mestres da qualidade*, [en línea]. Brasil: Centro Atlántico. Recuperado el 30 de julio de 2007, de <http://www.centroatl.pt/titulos/index.php3>

Biografía de 6 personalidades en el campo de la Calidad, listados alfabéticamente por apellido. En cada caso, el autor brinda un resumen de la vida de la persona, su obra, su bibliografía, y cita un fragmento de la teoría que dio renombre a cada uno de los biografiados. Los mismos son: Philip Crosby, Edwards Deming, Armand Feigenbaum, Kaoru Ishikawa, Joseph Juran y Genichi Taguchi.

Para ingresar directamente a la obra se puede acceder a la siguiente dirección:

<http://www.centroatl.pt/edigest/edicoes/ed25sum.html>

También es posible llegar a ella a través de la página de la editorial, donde además se listan otros libros de Jaime Fidalgo Cardoso, una vez en la página se puede ingresar al listado de números de la revista Executive Digest, o utilizar el buscador para localizar el trabajo por autor o tema.

<http://www.centroatl.pt/titulos/index.php3>

Por otra parte la La Sociedad Mexicana para el Desarrollo de Calidad Total, S.C. (SMCT), brinda en su página oficial la biografía de dos grandes figuras dentro del campo de la calidad total, a saber **Walter A. Shewhart** y **Malcolm Baldrige**. Es precisamente de este último de quién se toma el nombre para el Premio Nacional a la Calidad otorgado por el Instituto Nacional de Normas y Tecnología de Estados Unidos.

La dirección del SMCT es <http://www.fundameca.org.mx/>, y se accede a las biografías a través del menú en la parte izquierda de la página.

Parte 4: Almanagues, Manuales, Directorios y Anuarios

*Almanagues o Manuales:

Mascó, R. O. (1996). *Manual para la aplicación del método Taguchi en la ingeniería de calidad y el diseño de experimentos industriales*. Rosario, Argentina: UNR Editora

658.56 MAS T

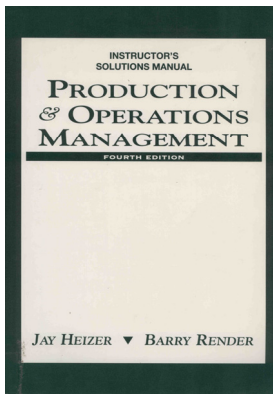
Sección: Estantería abierta



El método Taguchi es un conjunto de técnicas estadísticas desarrolladas por Genichi Taguchi, para optimizar el proyecto y la producción. Este manual desarrolla los pasos para la implementación del método, ejemplos de problemas y sus soluciones utilizando fórmulas de probabilidad, inferencia estadística y análisis de varianza.

El usuario puede encontrar los temas del manual y acceder a ellos a través de una tabla de contenidos.

Heizer, J. (4a ed.) (1996). Production & operations management : Instructor's solutions manual. New Jersey, Estados Unidos: Prentice Hall
658.512 HEI IM
Sección: Estantería abierta



Manual para la producción y la gestión de operaciones. Abarca entre otros temas la gestión de calidad total, el control de calidad y estrategias de producción. El usuario puede acceder a la información a través de una tabla de contenidos. El manual incluye para cada tema problemas y ejercicios, herramientas para su implementación y estudios de casos.

*Directorio o Anuario:

Directorio de empresas de la capital federal

<http://www.capitalfederal.com/index.php>

		<p>Inmuebles-Ofertas Alquilá, comprá o vendé Casas Departamentos, Cocheras y más</p>	<p>Casas Capital Federal Avisos clasificados gratuitos Publicá y recibí miles de ofertas</p>	<p>Anuncios Google</p>
<p>Home Hoteles en Buenos Aires? haga su reserva directa.</p>		<p>Sábado, 4 de Agosto de 2007</p>		
<p>Home Directorio Internacional Directorio Nacional Hoteles en Buenos Aires MANUALES DE REFERENCIA</p>				
<p>B & B Posada Palermo Bed and Breakfast in Buenos Aires Clean, cozy and warm place to stay www.posadapalermo.com</p>	<p>Hoteles en Argentina Hospedarse.com Argentina Hoteles populares y gran precio. www.hospedarse.com</p>	<p>Buenos Aires Lodging Book hotels, apart hotels, B&B and furnished apartment in Buenos Aires www.bytargetina.com</p>	<p>Residencia Bella Rosa Salon de fiestas para eventos sociales y empresariales www.bellarosa.com.ar</p>	<p>Anuncios Google</p>
<p>Disfrute Buenos Aires Alquile su Apartamento Amueblado en Excelentes Zonas de la Ciudad www.centauropropiedades.com</p>	<p>alquiler en Buenos Aires departamentos temporarios equipados semanal-mensual-anual www.hotspotba.com</p>	<p>MaquiRental.com Alquiler de minixcavadoras para obras civiles en Capital Federal www.maquirental.com</p>	<p>Insumos Hospitalarios e-insumos Ortopedia y Equipos medicos - Corrientes Argentina www.e-insumos.com</p>	<p>Anuncios Google</p>

Contiene un listado nacional y un listado internacional de empresas. Se puede buscar ingresando a través de una lista de rubros. Dentro de cada rubro se listan alfabéticamente los nombres de las empresas, una breve descripción de su actividad, y el país de origen de la misma. También se puede utilizar el buscador de la base, donde se colocarán los términos de búsqueda (palabras libres o nombres de la empresa a ubicar) para recuperar por ejemplo empresas que realizan control de calidad o empresas certificadoras.

Directory of Open Access Journals

<http://www.doaj.org/>



DOAJ DIRECTORY OF OPEN ACCESS JOURNALS

[Find Journals](#)
[New titles](#)
[Find articles](#)
[Suggest a journal](#)

Welcome to the Directory of Open Access Journals. This service covers free, full text, quality controlled scientific and scholarly journals. We aim to cover all subjects and languages. There are now **2798** journals in the directory. Currently **836** journals are searchable at article level. As of today **142333** articles are included in the DOAJ service.

[About](#)
[FAQ](#)
[News](#)
[Sponsors](#)
[Membership](#)

Sign the petitions:

- Petition for Public Access to Publicly Funded Research in the United States - go to the [petition site](#)
- Petition to the European Commission to demonstrate support for Open Access - go to the [petition site](#)

Support the development and operation of DOAJ. Sign up

Es un directorio de Publicaciones de acceso libre. Las publicaciones del directorio cuentan con calidad académica, los artículos son a texto completo siendo 142333 los ingresados hasta el momento.

Para acceder a los documentos es posible buscar por autor, título del artículo o de la publicación o por materia. Para esta última forma de recuperación la base cuenta con un árbol temático cuyas grandes áreas están ordenadas alfabéticamente y dentro de las cuales se ordenan las áreas más específicas. Por ejemplo Business and Management dentro de Business and Economics.

Parte 5: Catálogos de bibliotecas y la web

*Catálogo:

El catálogo en línea puede consultarse ingresando a la página de la biblioteca de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Austral: <http://www.austral.edu.ar/biblioteca/fce/>

Ofrece tres formas de búsqueda: rápida, combinada y por número de clasificación. En las dos primeras es posible buscar por autor, título, materia, serie o por palabra libre ingresando en cada campo los términos que representen la necesidad de información del usuario. Este puede recuperar material pertinente buscando por “materia” utilizando los siguientes descriptores:

- **Calidad total**
- **Control de calidad**
- **Gestión de la producción**

Una vez obtenidos los resultados de la búsqueda, el usuario determinará de la lista de resultados, aquellos documentos que mejor obedezcan a su interés.

Además de la consulta al catálogo para acceder a los materiales, el usuario puede revisar en las estanterías y hojear los títulos para ampliar su búsqueda o descubrir otros temas relacionados. Para ello se aconseja examinar las áreas de las estanterías que corresponden a las siguientes signaturas topográficas:

658.512 (Temas de Producción, Gestión de la Producción y Procesos)

658.4 (Temas de Estrategia Empresarial e Innovación)

658.3-052.2 (Temas de Dirección de empresas y temas de la Administración, siempre enfocados desde la Alta Dirección)

Las áreas de Estrategia empresarial y de Dirección de Empresas, pueden aportar ideas generales sobre Innovación Tecnológica, Toma de Decisiones, Organización y Estructura de la Empresa.

*Bibliografías:

Quality bibliography (2000), [en línea]. Nova Scotia, Canadá: NSCC.
Recuperado el 30 de julio de 2007, de <http://www.library.nsc.ca/>

Se puede ingresar a través de la página del NSCC (Nova Scotia Community Collage)

Library Service: <http://www.library.nsc.ca/>

The screenshot shows the NSCC Library Services homepage. The header is green with the NSCC logo and 'Library Services' text. Below the header is a navigation menu with links for Catalogue, Resources, Services, Policies, Instruction, Research Assistance, Contact Us, and Search & Site Map. The main content area is divided into several sections: 'Find It...' (Novanet Catalogue, Databases, Periodicals & Journals, Subject Guides, Teaching Resources, WWW Resources), 'Need Help...' (Ask a Librarian, Contact Library Staff, Distance Library Services, Research Guide, Programs & Workshops, WWW Guide), 'Take the Library Survey!' (The survey is now closed-check out the prize winners! March 26-April 13, 2007. Students can win an iPod!), 'What Is...' (Novanet?, Novanet Express?, Journal Titles A-Z Service?, Information literacy?, Copyright?, Interlibrary loan?, Library's hours of operation?), 'I Want To...' (Search the Library's databases, Renew my library books, Book a library tour or workshop, Locate a journal, Compile a bibliography, Search the WWW, Visit the Document Centre), and 'Quick Search' (Search). A woman in a red shirt and black pants is standing on the left side of the page. Two callout boxes, labeled '1' and '2', point to the 'Search' button and the 'Search the Library's databases' link, respectively.

En el sitio se puede utilizar el motor de búsqueda (1) para recuperar temas relacionados a la Gestión de Calidad total, o llegar a la bibliografía a través del menú de la página (2). Optando por el menú se ingresa primero a Search the Library's databases, luego en la siguiente página a la opción Quality Assurance Collection y finalmente al PDF Quality Assurance Collection Bibliography.

Quality Assurance Collection

<ul style="list-style-type: none">▶ Databases▶ Periodicals & Journals▶ Quality Assurance Collection<ul style="list-style-type: none">● About the Collection● Searching the Collection● Obtaining Materials● Contact Information▶ Subject Guides▶ WWW Resources	<h3>About the Quality Assurance Collection</h3> <p>This special collection, formerly housed at InNOVAcorp's Technology Innovation Centre in Dartmouth, Nova Scotia, consists of approximately 400 books and videos on the topics of quality assurance and management. The collection contains excellent reference materials in the areas of quality assurance, customer service, teamwork, productivity improvement, ISO 9000, ISO 14000, HACCP, and other quality topics.</p>	<h3>Related Documents</h3> <ul style="list-style-type: none">▶ Quality Assurance Collection▶ Quality Assurance Collection Bibliography <h3>Related Links</h3> <ul style="list-style-type: none">▶ Novanet Catalogue▶ Teaching Resources
--	--	---

Searching the Quality Assurance Collection

Updated April 5, 2004

To search for resources in the Quality Assurance Collection,

La bibliografía lista monografías impresas y material audiovisual. Primero se presentan los libros y luego los videos, clasificados por materia de acuerdo al esquema de clasificación de la Library of Congress. Tal como en las estanterías de la biblioteca de la NSCC, los materiales están ordenados en la lista de acuerdo a ese esquema de clasificación, y para ayudar al usuario a encontrar un tema determinado la bibliografía presenta un índice alfabético de temas con su correspondiente número de clasificación.

Cada obra citada presenta los datos de autor, título, edición, publicación y descripción física.

Ejemplo:

HD 62.15 B73 1992

Quality management: implementing the best ideas of the masters. / Brocka, Bruce. – Homewood, Ill. : Business One Irwin, c1992.xvii, 408 p. : ill. ; 24 cm.

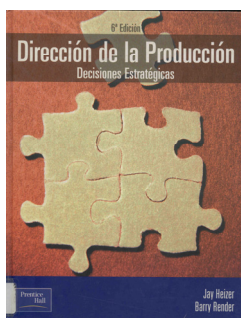
Al final se muestra también una lista de estándares, pero sólo para ser consultados dentro de la biblioteca.

***Libros:**

Heizer, J. (6a ed.) (2001). *Dirección de la producción : decisiones estratégicas*. Madrid, España: Prentice Hall

658.512 HEI DP

Sección: Estanterías abiertas



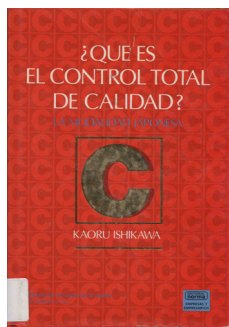
Este libro ofrece un amplio panorama de las actividades del área de producción (dirección y diseño de operaciones, productividad, ventaja competitiva, gestión de calidad, control y estrategia de procesos) desde el punto de vista de la toma de decisiones estratégicas.

Incluye índice alfabético de temas, referencias bibliográficas, sitios de internet útiles relacionados con los temas de cada capítulo y casos prácticos de estudio.

Ishikawa, K. (1986). *Qué es el control de calidad? : la modalidad japonesa*. Barcelona, España: Norma

658.56 ISH

Sección: Estanterías abiertas



Ishikawa es considerado una de las máximas autoridades mundiales dentro del campo del control de calidad, tema principal de éste libro. La obra presenta las técnicas y herramientas para descubrir los aspectos esenciales, instrumentar e implementar el control total de la calidad en una organización.

Incluye además una tabla de contenidos y un índice alfabético de temas.

*Recursos de la web:

Recursos seleccionados:

Normas 9000

EFQM

IRAM

Descripción y comparación entre los sitios:

Sitio:

Normas 9000

- URL

<http://www.normas9000.com/default.html>

- Apariencia general, presentación, diseño

Diseño estándar, con las novedades en el centro y otra información en las orillas de la página. Colores de fondo naranja, negro y detalles en verde. Los textos se presentan sobre fondos blancos. El menú principal se encuentra a la izquierda y el buscador a la derecha. Los títulos del menú son claros, pero no despliegan temas específicos, sino que abren directamente el desarrollo en la parte central de la página.

- Facilidad de la navegación en el sitio

Como el menú se mantiene siempre a la izquierda, resulta muy sencillo navegar por los diferentes títulos. El desarrollo de cada uno no es muy extenso, lo cual agiliza la lectura.

- Características únicas o interesantes del sitio
Permite adquirir las normas ISO 9000, y brinda información sobre ellas, y ofrece una guía de las normas en forma gratuita.
- Patrocinador, autor, etc.
Normas9000 es una empresa de Vinca, LLC, propiedad de Betsy Hsiao y Cynthia Weber
- Propósito del sitio
Exponer los productos para su venta.
- Fecha de última modificación
2007
- Fuentes de información presentadas y/o reconocidas
Normas ISO 9000
- Recomendación al usuario
Puede adquirir las normas ISO 9000, y acceder a la guía gratuita de las normas.

Sitio:

EFQM

- URL
<http://www.efqm.org/>
- Apariencia general, presentación, diseño
Diseño armónico, con las últimas actualizaciones en el centro de la página, el menú en la parte superior y otros enlaces a ambos costados de la misma. Predominio de colores azules, la tipografía de

palo seco utiliza colores contrastantes con el fondo. El menú permite ir desplegando los temas y sus títulos son claros en cuanto a su contenido. No sucede lo mismo con algunos enlaces, donde predomina algún logo y es necesario entonces ingresar al lugar para ver qué contiene. El logo de la institución se mantiene siempre en la parte superior junto a un gif animado con frases relacionadas a la calidad.

- Facilidad de la navegación en el sitio

La mayoría de los temas tratados en el sitio están a la vista en la página de inicio, por lo tanto es sencillo saber donde buscar la información que se requiere. Además la barra de menú y los enlaces de la izquierda de la página se mantienen, así el usuario puede regresar o pasar a otros temas fácilmente.

- Características únicas o interesantes del sitio

Ofrece toda la información sobre el método EFQM, y un catálogo completo de las publicaciones del EFQM.

- Patrocinador, autor, etc.

EFQM, organización sin fines de lucro creada en Europa para la consecución de la excelencia en el mercado y los negocios.

- Propósito del sitio

Informar sobre todo lo relacionado al EFQM, su método, sus normas y sus actividades.

- Fecha de última modificación

julio de 2007

- Fuentes de información presentadas y/o reconocidas

Modelo EFQM

- Recomendación al usuario

Sitio del EFQM, con todo lo referente a ese organismo de gran importancia en la gestión de calidad. Posibilidad de suscripción como miembro.

Sitio:

IRAM, Instituto Argentino de Normalización y Certificación

- URL

<http://www.iram.com.ar/>

- Apariencia general, presentación, diseño

Diseño estándar, con las últimas actualizaciones en el centro de la página, la barra de menú en la parte superior y otros enlaces con información a ambos costados de la misma. El logo de la institución y el nombre se mantienen en la parte superior mientras se navega en el sitio. Predominio de colores azules y grises, incluso en la tipografía, lo cual en ocasiones desfavorece la lectura. Los temas se presentan ordenados en el menú, y permiten ir desplegando otros temas más específicos. Los títulos son claros y explican muy bien la información que contienen.

- Facilidad de la navegación en el sitio

La página tienen un menú muy claro que facilita el acceso a todos sus temas, pero el color de la tipografía y su tamaño dificultan su lectura.

- Características únicas o interesantes del sitio

El sitio permite recuperar toda la información sobre el IRAM, sus proyectos, actividades y productos, y posibilita adquirir allí las normas de calidad.

- Patrocinador, autor, etc.

El IRAM, Instituto Argentino de Normalización y Certificación, (nexo de continuidad con "IRAM, Instituto Argentino de Racionalización de Materiales"), es una asociación civil sin fines de lucro, constituida para aprobar y promover normas de calidad. Es el primer organismo normalizador para América Latina.

- Propósito del sitio

Informar acerca del IRAM, sus propósitos, actividades y productos.

- Fecha de última modificación
agosto de 2007
- Fuentes de información presentadas y/o reconocidas
Normas IRAM
- Recomendación al usuario
Sitio del IRAM, importante argentino de normalización y calidad.
Posibilidad de asociarse como empresa y acceso a sus productos.

Instrucciones para utilizar los sitios:

Normas 9000



El sitio permite adquirir normas de calidad vía Internet. Para hallar un documento se puede recuperar ingresando un término al buscador (1). También se puede utilizar el menú de la parte izquierda de la pantalla para acceder a los temas allí descriptos, agrupados en tres categorías: Qué es iso?, Productos y Atención al Cliente.

En el inicio de la página, al final de la pantalla, se muestra un pequeño formulario para suscribirse al boletín gratuito y recibir la Guía para la implementación de las ISO 9000.

EFQM



El sitio permite navegar a través de su barra de menú (1), desde la que se irán desplegando los temas que se seleccionen (2). A la derecha de la página se listan otras opciones (3): información sobre el Foro EFQM 2007 a realizarse en Atenas, documentos destacados de EFQM, un calendario de eventos y una serie de entrevistas o grabaciones de disertaciones sobre EFQM.

IRAM



Esta página presenta una barra de menú (1) que brinda la posibilidad de navegar a través de los distintos temas y recursos del sitio. En la misma barra se encuentran los íconos correspondientes a las

opciones de compra, contacto y búsqueda. Esta última se puede realizar ingresando un término de interés para recuperar documentos que contengan ese término.

A la derecha de la página se despliegan enlaces (2) para acceder a la política del IRAM, al proyecto FOMIN/BID, a las disertaciones por los 70 años del IRAM, al Pacto Global de la ONU para la implementación del control de calidad en las empresas y a un listado de empresas autorizadas para la recarga de matafuegos.

Por otra parte, el sitio despliega además un menú (3) con el acceso al Boletín digital del IRAM, información sobre cursos y eventos, y links a sitios de interés. También presenta información de otros países (Perú, Bolivia y Chile) y a los servicios especiales del IRAM, por ejemplo el ASTEX (Asistencia Técnica a la Exportación)

Parte 6: Índices o Bases de datos bibliográficas o de texto completo y Artículos de publicaciones periódicas

*Índices o Bases de datos:

Base de datos electrónica de texto completo ProQuest Direct

The screenshot shows the ProQuest database interface. At the top, there are navigation tabs: Basic, Advanced, Topics, Publications, and My Research. Below the tabs, it says 'Databases selected: Multiple databases...'. The main content area is titled 'Results - powered by ProQuest® Smart Search'. It features a 'Suggested Topics' section with a table of related terms and their combinations. Below this, it shows search criteria: '0 documents found for: SU(Quality control) AND SU(Process controls) AND SU(Total quality)'. There are options to 'Refine Search' and 'Set Up Alert'. A 'Scholarly Journals' section is also visible. The search results list four items, each with a title, author, journal name, volume, issue, and page information, along with links to 'Abstract', 'Full Text', and 'Full Text - PDF'.

Suggested Topics	About	< Previous	Next >
Process controls		Total quality AND Process controls	
Total quality		Process controls AND Control charts	
Quality control		Quality control AND Process controls	
Control charts		Total quality AND Control charts	

0 documents found for: SU(Quality control) AND SU(Process controls) AND SU(Total quality) » Refine Search | Set Up Alert

Mark all 0 marked items: Email / Cite / Export Show all documents Sort results by: Most recent first

- Putting six sigma in perspective**
Michael Hammer, Jeff Goding. *Quality*, Troy: Oct 2001. Vol. 40, Iss. 10, p. 58 (5 pages)
Abstract | Text+Graphics | Full Text - PDF
- A strategic methodology to the use of advanced statistical quality improvement techniques**
Jiju Antony Mike Kaye, Andreas Frangou. *The TQM Magazine*, Bedford: 1998. Vol. 10, Iss. 3, p. 169
Abstract | Full Text
- If at first you don't succeed**
Lowene, Jim. *Quality Progress*, Milwaukee: Dec 1994. Vol. 27, Iss. 12, p. 51 (4 pages)
Abstract | Full Text
- Continuous quality improvement at Acme printing**
Sisset, Dennis D. *Management Accounting*, Jan 1994. Vol. 75, Iss. 7, p. 53 (3 pages)
Abstract | Full Text | Full Text - PDF

Es una base interdisciplinaria que cubre áreas como contabilidad, publicidad, negocios, finanzas, salud, inversiones, sociología, tecnología, telecomunicaciones. Contiene más de 2000 publicaciones periódicas y 27 periódicos de EEUU. Sus años de cobertura varía según la fuente, en general las publicaciones periódicas están indexadas desde 1971 con texto completo a partir de 1988. Se puede acceder a los contenidos mediante una suscripción e ingresando a su dirección electrónica: <http://proquest.umi.com/login>

La base permite una forma de búsqueda simple y una avanzada, ingresando en ambos casos los términos de búsqueda pertinentes (autor, título, materia, etc.) para ser localizados en el texto del documento, en el resumen o en los campos de autor, título, materia, etc.

Es aconsejable la búsqueda por temas utilizando el **tesauro** de la base para hacer más específico el resultado de la misma.

Ejemplo de búsqueda por tesauro:

Se utilizaron dos términos del tesauro, y se añadieron a la expresión de búsqueda para ser recuperados desde el campo “materia”, se solicitaron sólo artículos a texto completo y de publicaciones académicas para acotar los resultados. La recuperación fue de 8 artículos. Los términos utilizados fueron **total quality** y **process control**.

Base Directory of Open Access Repositories

The screenshot shows the OpenDOAR search interface. At the top, the logo 'OpenDOAR' is displayed next to the text 'Directory of Open Access Repositories'. Below this, there are navigation links: Home | Find | Suggest | Tools | FAQ | About | Contact Us. The main heading is 'Search or Browse for Repositories'. The search interface includes a search input field, several dropdown menus for filtering: 'Business and Economics (56)', 'Learning Objects (127)', 'Any Repository Type', 'Any Country', 'Any Language', and 'Any Software'. There is a 'Search' button. Below the filters, it shows 'Full records 1 per page.' and 'Sort by: Repository Name' with a 'New Query' button. At the bottom, it says 'Result 1 of 8.' and 'Page: << Previous 1 2 3 4 5 6 7 8 Next >>'.

Es un directorio de repositorios académicos de acceso abierto que no sólo brinda un listado de los mismos, sino que permite además buscar dentro de los contenidos de esos repositorios. Fue fundado por el Open Society Institute (OSI), junto con el Joint Information Systems Committee (JISC), y el Consortium of Research Libraries (CURL) y SPARCEurope.

La base permite buscar los repositorios agrupados temáticamente, y combinarlos con otras opciones (tipo de repositorio, tipo de material, de texto completo o referencial) para acotar la búsqueda y obtener resultados más específicos.

Ejemplo de búsqueda:

Dentro de las áreas **Management and Planning** donde se agrupan 16 repositorios y **Business and Economics**, donde se congregan unos 56, se realizó una búsqueda requiriendo sólo los repositorios a texto completo y cuyo material sea relevante para el aprendizaje. Los resultados de la búsqueda fueron 4 para la primera área y 8 para la segunda.

*Artículos de publicaciones periódicas:

Besimsky, E. (2006). Rotación para mayor productividad. *Conocimiento y Dirección*, 66, 69–73.

Acceso a través de los índices impresos de la revista Conocimiento y Dirección

Sig. Top. de la publicación: 658 CON

Sector Hemeroteca

Harvey, L. and Green, D. (1993, Abril). Defining quality. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, Vol. 18, Issue 1, 9–26. Obtenido el 2 de agosto de la base de datos EBSCOHost Academia Search Premier.

Dirección electrónica de la base

<http://search.ebscohost.com/Login.aspx?lp=login.asp&ref=http%3A%2F%2Fwww%2Egoogle%2Ecom%2Ear%2Fsearch%3Fhl%3Des%26q%3DEBSCO%26btnG%3DBuscar%2Bcon%2BGoogle%26meta%3D&authtype=ip,uid>

Para la búsqueda se ingresaron los términos EDUCATION, Higher, QUALITY control y TOTAL quality management desde el tesoro de la base Academic Search Premier.

Spiring, F. A. (1995, March). Process capability: a total quality management tool. *Total Quality Management*, Vol. 6, Issue 1, 21–33. Obtenido el 2 de agosto de la base de datos EBSCOHost Academia Search Premier.

Dirección electrónica de la base

<http://search.ebscohost.com/Login.aspx?lp=login.asp&ref=http%3A%2F%2Fwww%2Egoogle%2Ecom%2Ear%2Fsearch%3Fhl%3Des%26q%3DEBSCO%26btnG%3DBuscar%2Bcon%2BGoogle%26meta%3D&authtype=ip,uid>

Para la búsqueda se ingresaron los términos EDUCATION, Higher, QUALITY control y TOTAL quality management desde el tesoro de la base Academic Search Premier.

Gardner, D. L. (1990, diciembre). Queso for quality. *Design News*, Vol. 46, Issue 3, 110–118. Obtenido el 2 de agosto de la base de datos EBSCOHost Academia Search Premier.

Dirección electrónica de la

<http://search.ebscohost.com/Login.aspx?lp=login.asp&ref=http%3A%2F%2Fwww%2Egoogle%2Ecom%2Ear%2Fsearch%3Fhl%3Des%26q%3DEBSCO%26btnG%3DBuscar%2Bcon%2BGoogle%26meta%3D&authtype=ip,uid>

Para la búsqueda se ingresaron los términos EDUCATION, Higher, QUALITY control y TOTAL quality management desde el tesoro de la base Academic Search Premier.

Parte 7: Fuentes Gubernamentales o Estadísticas

Instituto Nacional de Tecnología Industrial

<http://www.inti.gov.ar/>



Es un organismo público de apoyo a la actividad industrial, es referente técnico en la aplicación de regulaciones de calidad, es responsable tecnológico de procurar integrar toda la comunidad al sistema productivo, y brinda información a los empresarios sobre normas de calidad, su implementación y su certificación. Este instituto, con sede en Capital Federal y San Martín, Buenos Aires, posee además delegaciones en 11 provincias.

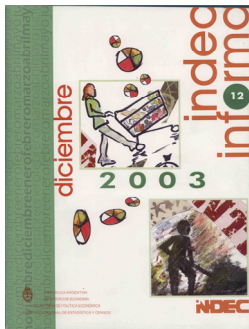
El INTI brinda cursos y realiza eventos relacionados a la calidad industrial. Edita una publicación periódica de suscripción gratuita y permite la inscripción, desde la página del organismo, a una gacetilla bimestral de información, a un noticiero tecnológico semanal, recibidos vía email, y a una bolsa de trabajo. El sitio presenta además un buscador para ubicar documentos de interés tanto dentro del sitio como en la web en general.

En su página también se encuentra información sobre el Instituto de la Calidad Industrial, creado por convenio entre el INTI – Instituto Nacional de Tecnología Industrial y la UNSAM – Universidad Nacional de General San Martín.

Indec Informa

311 INC

Sección hemeroteca

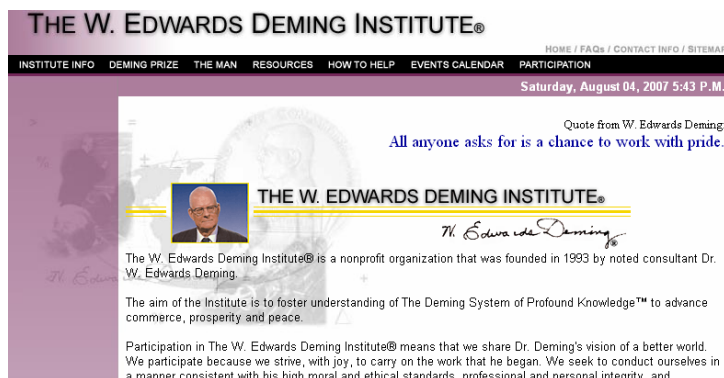


Publicación mensual del INDEC (Instituto Nacional de Estadística y Censo), que brinda información estadística sobre la actividad industrial (por ejemplo estimadores de producción), comercio y servicios, el sector externo, trabajo y empleo, pobreza e ingresos, precios al consumidor, precios mayoristas, construcción y cuentas nacionales. Presenta los datos por medio de tablas y gráficos, a los cuales es posible acceder a través de las tablas de contenido de la publicación.

Parte 8: Otros recursos de información

*Organizaciones/Asociaciones Científicas o Profesionales:

The W. Edwards Deming Institute



Organización sin fines de lucro fundada por el Sr. W. Edwards Deming, que se ocupa del desarrollo, la educación y la investigación dentro de las áreas de conocimiento que abarcan el control de calidad, la gestión de calidad total, y la implementación de la calidad en todos los aspectos del comercio, la empresa, la educación, y otros.

Se sede central está en Washington D.C. El instituto posee además una colección de obras (papers, artículos) profesionales y personales de W. Edwards Deming, y un archivo de audio y video también del Dr. Deming, disponibles en la Library of Congress como la “Colección Deming” (The Deming Collection).

Es posible acceder a la información del instituto a través de su página de internet: <http://www.deming.org/> , donde se puede encontrar recursos en línea, calendario de eventos del instituto y formas de contacto.

Baldrige National Quality Program

Baldrige National Quality Program excellence NIST National Institute of Standards and Technology qual recognition

To enhance the competitiveness, quality, and productivity of U.S. organizations for the benefit of all residents.

About BNOP

- [The Baldrige Process](#)
- [History of the Malcolm Baldrige National Quality Award](#)
- [Frequently Asked Questions](#)

BNOP Community

- [Award Recipients](#)
- [Examiners and Judges](#)
- [Foundation](#)
- [Overseers](#)
- [State & Local](#)
- [GEM Council \(international\)](#)

What's New

[Calendar](#)

Criteria for Performance Excellence

There are three versions of the Criteria available.

- [easy Insight: Take a First Step Toward a Baldrige Self-Assessment \(formerly e-Baldrige\)](#) Using the Baldrige Organizational Profile for Business, Education, and Health Care.
- [Are We Making Progress?](#) An easy-to-use employee questionnaire can help you assess your organization, now available in English and Spanish.
- [Are We Making Progress As Leaders?](#) A senior leadership questionnaire designed for organizations dedicated to performance excellence.

El Malcolm Baldrige National Quality Award (Premio Nacional a la calidad Malcolm Baldrige) fue creado por ley en 1989. Impulsado principalmente por The Foundation for the Malcolm Baldrige National Quality Award, fundación que intenta orientar al sector privado al seguimiento de los objetivos que el premio a la calidad aplica, es hoy un referente para las empresas estadounidenses.

La información en la página del Baldrige National Quality Program (BNQP) <http://www.quality.nist.gov/index.html>, brinda información completa sobre el premio y su historia, la fundación, las empresas ganadoras y los eventos realizados. Brinda a además documentos disponibles y publicaciones del BNQP.

*Grupo de discusión en línea:

ASQ American Society for Quality

Members Log In Now View Shopping Cart Quality Progress Magazine MAKE GOOD GREAT

ASQ
AMERICAN SOCIETY FOR QUALITY

Search Site go

Learn About Quality

- ▶ Basic Concepts
- ▶ Quality Tools
- ▶ Organization-Wide Approaches
- ▶ People Create Quality
- ▶ Using Data
- ▶ Specific Applications

American Society for Quality

ASQ is the world's leading membership organization devoted to quality. We have the knowledge, tools, expertise and resources to inspire you and your organization. Join ASQ and we'll help you Make Good Great®.

Why ASQ Members Value Their Membership:

Stay up to date on the latest trends in quality with your subscriptions to *Quality Progress*.

[More reasons to join ASQ...](#)

Log In Now:

Log-in ID: _____
password: _____

Remember Me

[Forgot your password?](#)

Quick Links:

Select a link...

Are You New to Quality?
We'll help you start off on the right foot.
[Take the First Step >>](#)

Learn More About ASQ
ASQ is the place to learn about the tools and practices that will improve your work.

Quality in Your Industry
Quality tools and resources that are customized for your profession.

La ASQ es una organización “devota a la calidad”, como ella misma se define. Esta organización presenta en su página la posibilidad de adherirse como miembro y acceder a las herramientas que la ASQ ofrece, a poder contactarse con otros profesionales e intercambiar ideas u opiniones sobre la calidad, su control, implementación, etc., a las publicaciones y trabajos de la ASQ, y a participar de eventos y conferencias.

La suscripción es paga y el usuario puede armar su plan según su conveniencia.

*Colecciones especiales:

Fundación Premio Nacional a la Calidad



La Fundación Premio Nacional a la Calidad fue creada el 15 de marzo de 1993.

La misión de la Fundación se encuentra detallada en la página oficial de la misma, y expresa:

Impulsar la modernización y competitividad de las organizaciones del Sector Privado a través de:

- *Organizar, administrar y promover el Premio Nacional a la Calidad*
- *Establecer, actualizar y difundir un modelo integral de gestión para la evaluación y diagnóstico de las organizaciones.*
- *Capacitar en el conocimiento y utilización del modelo de evaluación.*

- *Mantener una constante y proactiva relación con el Estado y otras organizaciones nacionales e internacionales alineadas con nuestra misión.*
- *Satisfacer la necesidades y exceder las expectativas de todos los comprometidos en su accionar, dentro del marco de la ética y de los valores de la Calidad.*

La página presenta un listado de las empresas ganadoras y una colección de documentos disponibles en línea con información sobre su actividad, sus objetivos y su historia.

El sitio de la Fundación también brinda datos para contactarse con la misma.

Quality-management mailing list archive

JISCmail

List Archives

Subscriber's Corner
Server Archives
List Archives

List Management
List Moderation
Server Management

Help
Log off

Archive Search

CONTACTS:
List Owner(s)
JISCmail Helpline

Archives of QUALITY-MANAGEMENT@JISCMail.AC.UK

The quality management discussion forum

- Search the archives
- Post to the list
- Join or leave the list (or change settings)
- Manage the list (list owners only)

• June 2007
• April 2007
• March 2007
• 2006
• 2005
• 2004
• 2003
• 2002
• 2001
• 2000
• 1999
• 1998

JISCmail Tools

- Files Area
- Surveys
- Discussion Room (Help)

List Information

Subscribers:	203
Last Post:	27/08/2007 09:17
Files:	0
Active Surveys:	0
Discussions:	0 in room

Es un foro de discusión que permite el intercambio de ideas e información. Se puede acceder a través de su página: <http://www.jiscmail.ac.uk/lists/quality-management.html> a la colección de archivos posteados en la lista por sus miembros, y a su vez escribir y publicar un texto, ambas cosas después de suscribirse a la lista.

Los archivos están ordenados por fecha, y pueden también ser recuperados por el buscador de la página.