

Contenido

Introducción del traductor ix

Capítulo I: Mi encuentro con el control de calidad 1

 Mi iniciación en el control de calidad; la conferencia anual de control de calidad; el mes de la calidad y la marca C (bandera C); dos publicaciones: SQC y FQC; actividades de los círculos de CC; los premios Deming; el CC en diversas industrias; grupos de estudio sobre muestreo; mi vinculación con las NIJ y con la ISO; contacto con personas en el exterior

Capítulo II: Características del control de calidad japonés 11

 Breve historia del control total de calidad; la experiencia japonesa vs. la experiencia occidental; características del control de calidad japonés

Capítulo III: La esencia del control de calidad 39

 ¿Qué es el control de calidad?; la calidad; cómo considerar el control

Capítulo IV: La garantía de calidad 67

 Control de calidad y garantía de calidad; ¿qué es la garantía de calidad?; principios de la garantía de calidad; adelantos en los métodos de garantía de calidad; cómo manejar las quejas por entrega de productos defectuosos; cómo evitar que los errores se repitan

Capítulo V: El control total de calidad 83

 ¿Qué es el control total de calidad?; ventajas del control total de calidad; ¿qué es la gerencia?

Capítulo VI: El CTC es una revolución conceptual en la gerencia 97

 Una revolución conceptual; primero la calidad; orientación hacia el consumidor; el proceso siguiente es su cliente; presentación con hechos y datos; empleo de métodos estadísticos; respeto a la humanidad como filosofía gerencial; gerencia interfuncional, comités in-

terfuncionales; control de calidad en toda la empresa y mejora de la tecnología

Capítulo VII: Qué hacer y qué no hacer en la gerencia alta y media	115
Apelación a la alta gerencia; la incomprensión en la alta gerencia; ¿qué debe hacer la alta gerencia?; papel de la gerencia media	
Capítulo VIII: Actividades de los círculos de CC	131
Educación de CC para supervisores; actividades básicas de los círculos de CC; cómo iniciar las actividades de un círculo de CC; cómo llevar las actividades a la práctica; evaluación de las actividades de los círculos de CC; los círculos de CC y las funciones de supervisión; por qué fracasó el movimiento de cero defectos en los Estados Unidos; los círculos de CC en el mundo	
Capítulo IX: Control de calidad para subcontratos y compras	149
Control de calidad para proveedores y compradores; diez principios de CC para las relaciones comprador-vendedor; especificaciones para materias primas y piezas; distinción entre piezas hechas por la empresa y piezas hechas por proveedores; selección y formación de un proveedor; garantía de calidad de los bienes comprados; control de inventarios comprados	
Capítulo X: Control de calidad en el mercadeo: industrias de distribución y servicios	165
Introducción; problemas relacionados con el CTC en mercadeo (distribución y servicios); el mercadeo y el desarrollo de nuevos productos; actividades de mercadeo y garantía de calidad; selección y formación de un sistema de distribución; control de calidad en las actividades de mercadeo; cómo iniciar el CTC en divisiones de mercadeo y distribuidores	
Capítulo XI: Auditoría de control de calidad	179
¿Qué es la auditoría de control de calidad?; auditoría de CC por personas de fuera; auditoría desde adentro	
Capítulo XII: Utilización de métodos estadísticos	191
Tres categorías por orden de dificultad; problemas relativos a la utilización de métodos estadísticos en las industrias; análisis esta-	

dísticos; control estadístico; métodos estadísticos y progreso tecnológico

Indice 200