

Contenido

Prefacio	XI
Agradecimientos	XV
1. La importancia estratégica de la calidad del producto ..	1
La experiencia japonesa	2
Los resultados de los IEMB	5
Compradores industriales importantes	11
Conclusión	14
2. Principios para mejorar la calidad	17
Política, honestidad, prioridad y capacidad	18
¿Qué es la calidad?	25
«La cadena de conformidad»	34
«Calidad para el cliente: la primera medida de la mejora de la calidad»	41
Calidad y valor	46
Conclusión	50
3. Costes de calidad: la segunda medida de la mejora de la calidad	53
Institucionalización de la mejora de los costes de calidad	55
¿Qué son los costes de calidad?	59
La importancia de los costes de calidad	65
Presupuestos del coste de calidad y mejoras	72
Costes de calidad ajenos a fabricación	78
Calidad, productividad y rentabilidad	80
El caso de la mejora del coste de calidad en ITT	
Europa	83
Conclusión	90

4. Aspectos comerciales de la calidad	91
Evaluación de la calidad de la competencia	92
Medida de la calidad para el cliente	98
Investigación de mercado	105
Reclamaciones debidas a la calidad	111
El caso de «la reclamación de calidad del Banco de Jones»	113
Conclusión	122
5. Aspectos del diseño relacionados con la calidad	123
Las tres metodologías para mejorar la calidad	123
Las seis maneras de especificar la calidad del producto .	129
Capacidad del proceso	135
Revisión del diseño	150
Homologación del producto	157
Conclusión	173
6. Inspección de recepción	175
Muestreo por atributos	176
¿Es eficaz el muestreo de aceptación?	188
Estrategias para la inspección de recepción	195
Conclusión	201
7. Calidad de los artículos adquiridos	203
Modelo de política de calidad y prácticas estándar ...	203
Actividades de mejora sobre la calidad del proveedor .	208
Conclusión	218
8. Inspecciones y ensayos en fabricación	219
Planificación de las inspecciones y ensayos	219
Eficacia de la inspección	225
Clasificación de defectos	227
La bomba BGP45: un caso de planificación de la inspección	246
Conclusión	261
9. Calidad de fabricación	263
Control estadístico del proceso	265
La economía de la calidad	277
Conclusión	287

10. Fiabilidad y responsabilidad del producto	289
El problema de la fiabilidad	289
El caso del transistor del cable submarino	301
Responsabilidad del producto	309
La retirada de la Nova Fritex	311
Fabricación de productos seguros	317
Conclusión	321
11. Programas multifuncionales de mejora de la calidad ...	323
«Catorce pasos para mejorar la calidad»	323
Círculos de calidad	332
El «Objetivo de calidad total» del sector de automoción de TRW	336
Conclusión	340
12. Organización y planificación para mejorar la calidad ...	343
Organización de una división operativa	343
Organización de un departamento de calidad	351
Planificación empresarial de la mejora de la calidad ..	353
Conclusión	355
13. El papel de los directivos de staff	357
El liderazgo funcional del staff	360
El papel del staff de calidad	367
El síndrome de Toledo	382
Conclusión	387
14. Auditorías del sistema de calidad	389
Auditorías de sistema según la norma MIL-Q-9858A .	389
Principios de las auditorías del sistema de calidad ...	392
Auditorías del sistema para mejorar la calidad	394
Auto-auditorías del sistema de calidad	401
Revisiones funcionales y planes estratégicos	413
Conclusión	417
15. Otras aplicaciones de la mejora de la calidad	419
Mejora de la calidad en las empresas de servicios ...	419
Clientes externos y «clientes internos»	422
Conclusión	425

Glosario	427
Referencias	431
Indice	435