

## INDICE

<b>Introducción del traductor</b>	ix
<b>Capítulo I: mi encuentro con el control de calidad</b> 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	1
<b>Capítulo II: características del control de calidad japonés</b> Breve historia de control total de calidad: la experiencia japonesa vs. la experiencia occidental: características del control de calidad japonés	11
<b>Capítulo III: la escuela del control de calidad</b> ¿Qué es el control de calidad?: la calidad: cómo considerar el control	39
<b>Capítulo IV: la garantía de calidad</b> Control de calidad y 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	67
Capítulo V: el control de calidad?: ventajas del control total de calidad: ¿qué es la gerencia?	83
<b>Capítulo IV: el CTC es una revolución conceptual en la gerencia</b> 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 interfuncionales: control de calidad en toda la empresa y mejora de la tecnología	97
<b>Capítulo VII: qué hacer y qué no hacer en la gerencia alta y media</b> Apelación a alta gerencia. La incomprensión en la alta gerencia: ¿qué debe hacer la alta gerencia?: papel de la gerencia media	115
<b>Capítulo VIII: actividades de los círculos de CC</b> 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	131
<b>Capítulo IX: control de calidad para subcontratos y compras</b> 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	149
<b>Capítulo XI: auditoría de control de calidad</b> ¿Qué es la auditoría de control de calidad?: auditoría de CC por personas de fuera: auditoría desde adentro	179
<b>Capítulo XII: utilización de métodos estadísticos</b> Tres categorías por orden de dificultad: problemas relativos a la utilización de métodos estadísticos en la industria: análisis estadísticos:	191

control estadístico: métodos estadísticos y progreso tecnológico	
<b>Índice</b>	200