

## INDICE

<b>Primera Parte. Principios de los Costes de la calidad</b>	
Prólogo	3
Prefacio	5
Agradecimientos	7
<b>1. Conceptos de los Costes de la Calidad</b>	7
Historia del desarrollo de los costes de la calidad	11
Costes de la calidad en las especificaciones militares	11
MIL – Q – 9858A, requisitos del programa de calidad	13
MIL – STD – 1520C, acción correctora y sistemas de disposición para materiales no conformes	14
La economía de la calidad: una filosofía de gestión	16
Objetivo de un sistema de costes de la gestión	23
Interacción calidad / contabilidad	27
Gestión de los costes de la calidad	29
<b>2. Definición del Sistema de Costes de Calidad</b>	33
Categorías de los costes de calidad	33
Elementos de los costes de calidad	35
Bases de los costes de calidad	36
Otras consideraciones relativas a las bases	39
Análisis de tendencias y el proceso de mejora	41
<b>3. Puesta en Práctica del Programa de Costes de la Calidad</b>	49
Cómo empezar	49
La presentación a la dirección	51
El programa piloto	53
Educación para los costes de calidad	55
Procedimiento interno de costes de calidad	58
Recogida y análisis de los costes de calidad	60
Recogida de los costes de calidad	61
Análisis de los costes de calidad	62
<b>4. Utilización de los Costes de Calidad</b>	69
Mejora de la calidad y costes de calidad	69
Los costes de calidad y el plan estratégico empresarial	71
Costes de calidad del proveedor	73
Coste de calidad ocultos del proveedor	73
Aplicación de los costes de calidad al control de los proveedores	80
<b>5. Reducción de los Costes de la Calidad</b>	83
La filosofía de la mejora de los costes de calidad	83
Los costes de calidad y el centro de beneficio	85
Mejora de la programación	87
Detección de las áreas problemáticas	88
Análisis de tendencias	89
Análisis de Pareto	90
Ejemplo del análisis de los costes de la calidad	94
El trabajo con los proveedores para reducir los costes de calidad de los mismos	118
La función de pérdida de la calidad de Taguchi (QLF1)	119
<b>Apéndice A. Conceptos Financieros Básicos</b>	125

<b>Apéndice B. Descripción detallada de los Elementos de los Costes de la Calidad</b>	135
<b>Segunda Parte Guía Reducir los Costes de la Calidad</b>	
Propósito de la segunda parte	161
<b>6. ¿Qué es la calidad?</b>	163
<b>8. Utilidad de los Costes de la Calidad</b>	167
Planificación estratégica	167
Programación de la mejora	175
<b>9. El Sistema de Calidad</b>	177
<b>10. Descubrimiento de las Areas Problemáticas</b>	181
Análisis de tendencias	182
Análisis de Pareto	184
<b>11. Ejemplo de Análisis de los Costes de la Calidad</b>	189
Sobre la operación	189
Comienzo del programa	193
<b>12. El Trabajo en equipo</b>	203
<b>13. Reducción de los Costes de fallos</b>	205
Hacer que las persona sean consciente del problema y de sus posibles causas	205
Crear el deseo de resolver el problema	207
Planificación de la acción correctora	209
Seguimiento	210
Lista de comprobación para reducir los costes de fallos	211
<b>14. Prevención de los Costes de la Calidad</b>	219
Prevención en marketing	221
Prevención en el diseño	222
Prevención en garantía de calidad	222
Prevención en garantía de calidad	222
Lista de comprobación para prevención	224
<b>15. Reducción de los Costes de Evaluación</b>	225
Planificación de la inspección y ensayos	225
Inspección por parte del operario	226
Inspección en la línea al cien por cien	227
Inspección de la primera pieza	228
Inspección itinerante	228
Inspección de aceptación durante el proceso	229
Mejora de equipo y métodos	230
Control estadístico del proceso	231
Estudios de precisión	232
Análisis de decisiones	232
Muestreo de trabajo	233
Lista de comprobación para reducir los costes de evaluación	234
<b>16. Medida de la Mejora</b>	235
Mejora de los costes de la calidad	236
Informes de los problemas postventa	236
Informes de la fase de instalación	237
Observación personal	237
Pruebas de duración	238
Investigación de mercado	238

Venta de piezas de recambio	239
Reclamaciones de los clientes	239
Auditorías de producto saliente	239
Informes del funcionamiento del producto	240
<b>17. Ejemplos</b>	241
Directrices de la planificación estratégico para el plan de calidad global	241
Mejorar los beneficios por medio del trabajo en equipo (caso para estudio)	244
Resumen	248
Mejora del coste de fallos	248
<b>18. Costes de la Calidad: Descripción General</b>	253
Bibliografía de publicaciones relativas a los costes de la calidad	255
Índice analítico	275