

Tabla de Contenidos

1. El concepto moderno de la calidad	1
1.1 El concepto de la calidad _____	1
1.2 Inspección, control, fabricación y aseguramiento de la calidad _____	3
Control incipiente de la calidad _____	5
Inspección individual _____	5
Control estadístico de productos _____	5
Control estadístico de procesos _____	6
Control total de la calidad _____	7
Aseguramiento de la calidad _____	8
1.3 La calidad total _____	9
1.4 Los costos relativos a la calidad _____	12
2. El camino hacia la calidad total	17
2.1 Introducción _____	17
2.2 Concienciación y sensibilización _____	24
Motivación _____	30
2.3 La política de la calidad _____	31

2.4 La planificación de la calidad	34
2.5 La gestión propiamente dicha	36
Dinámica de la gestión de la calidad: la rueda PDCA	38
2.6 Diagnósticos de la calidad	39
Inspecciones y controles	40
Diagnósticos	41
2.7 Auditorías al sistema de la calidad	44
Objetivos de las auditorías	47
Equipo auditor	48
Cliente	50
Auditado	50
Calificación de los auditores	50
Etapas de una auditoría	51
Frecuencia de las auditorías	51
2.8 Aseguramiento de la calidad	54
Normas para el aseguramiento de la calidad	54
Gestión y auditorías ambientales.	58
2.9 Certificación de la calidad	59
Certificación de Sistemas de Gestión de la Calidad	59
Certificación IRAM de productos y servicios	61
3. Herramientas para la calidad total	63
3.1 Sistemas organizativos y participativos	63
Círculos de calidad	63
La metodología "Justo a tiempo"	65
El sistema "Kanban"	67
3.2 Herramientas estadísticas	68
Por qué estadística?	68
Aptitud de proceso y control de proceso	74
Población y muestra	78
Las 7 herramientas fundamentales	79
Tormenta de ideas ("brainstorming")	80
Recolección de datos	81
Histogramas	86

Diagramas de Pareto.....	93
Diagramas de causa y efecto.....	97
Diagramas de dispersión.....	101
Cartas de control	110

<i>Referencias</i>	127
---------------------------------	------------

<i>Indice Alfabético</i>	129
---------------------------------------	------------