

CONTENIDO

Colaboradores	ix
Prólogo a la quinta edición	xii
Prólogo a la edición española	xv

Volumen I

1. CÓMO UTILIZAR ESTE MANUAL	1.1
J. M. Juran	
2. CÓMO PENSAR SOBRE LA CALIDAD	2.1
J. M. Juran	
3. EL PROCESO DE PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD	3.1
John F. Early y O. John Coletti	
4. EL PROCESO DE CONTROL DE LA CALIDAD	4.1
J. M. Juran y A. Blanton Godfrey	
5. EL PROCESO DE MEJORA DE LA CALIDAD	5.1
J. M. Juran	
6. GESTIÓN DE LOS PROCESOS	6.1
James F. Riley, Jr.	
7. CALIDAD Y RENTABILIDAD	7.1
J. M. Juran	
8. CALIDAD Y COSTES	8.1
Frank M. Gryna	
9. MEDICIÓN, INFORMACIÓN Y TOMA DE DECISIONES	9.1
Thomas C. Redman	
10. APLICACIONES DE LOS ORDENADORES A LOS SISTEMAS DE CALIDAD .	10.1
Fredric I. Orkin y Daniel P. Olivier	
11. LA FAMILIA DE NORMAS INTERNACIONALES ISO 9000	11.1
Donald W. Marquardt	
12. BENCHMARKING	12.1
Robert C. Camp e Irving J. DeToro	

VI **Contenido**

13. DESPLIEGUE ESTRATÉGICO	13.1
Joseph A. DeFeo	
14. GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL	14.1
A. Blanton Godfrey	
15. RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD	15.1
W. R. Garwood y Gary L. Hallen	
16. FORMACIÓN PARA LA CALIDAD	16.1
Gabriel A. Pall y Peter J. Robustelli	
17. GESTIÓN DE PROYECTOS Y DESARROLLO DE PRODUCTOS	17.1
Gerard T. Paul	
18. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y MARKETING	18.1
Frank M. Gryna	
19. CALIDAD EN LOS PROCESOS DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO	19.1
Al C. Endres	
Volumen II	
20. DESARROLLO DEL SOFTWARE	20.1
Lawrence Bernstein y C. M. Yuhas	
21. RELACIONES CON LOS PROVEEDORES	21.1
John A. Donovan y Frank P. Maresca	
22. OPERACIONES	22.1
Frank M. Gryna	
23. INSPECCIÓN Y ENSAYO	23.1
E. F. «Bud» Gookins	
24. TALLERES INDUSTRIALES	24.1
Leonard A. Seder	
25. SERVICIO A LOS CLIENTES	25.1
Edward Fuchs	
26. OPERACIONES ADMINISTRATIVAS Y DE APOYO	26.1
James A. F. Stoner, Charles B. Wankel y Frank M. Werner	
27. INDUSTRIAS DE FABRICACIÓN	27.1
Donald W. Marquardt	
28. LA CALIDAD EN LA INDUSTRIA DE ALTA TECNOLOGÍA	28.1
M. K. Detrano	
29. LA INDUSTRIA DEL AUTOMÓVIL	29.1
Yoshio Ishizaka	

30. SECTORES DE VIAJES Y HOSTELERÍA	30.1
Patrick Mene	
31. SERVICIOS GUBERNAMENTALES: REDISEÑO DEL GOBIERNO FEDERAL ..	31.1
Al Gore	
32. LOS SERVICIOS SANITARIOS	32.1
Donald M. Berwick y Maureen Bisognano	
33. EL SECTOR DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	33.1
Charles A. Aubrey II y Robert E. Hoogstoel	
34. SISTEMAS DE CALIDAD DE DATOS DE SEGUNDA GENERACIÓN	34.1
Thomas C. Redman	
35. CALIDAD Y SOCIEDAD	35.1
J. M. Juran	
36. LA CALIDAD Y LA CULTURA NACIONALES	36.1
J. M. Juran	
37. LA CALIDAD EN LOS PAÍSES EN VÍAS DE DESARROLLO	37.1
Lennart Sandholm	
38. LA CALIDAD EN EUROPA OCCIDENTAL	38.1
Tito Conti	
39. LA CALIDAD EN EUROPA CENTRAL Y ORIENTAL	39.1
Robert E. Hoogstoel	
40. LA CALIDAD EN LOS ESTADOS UNIDOS	40.1
J. M. Juran	
41. LA CALIDAD EN JAPÓN	41.1
Yoshio Kondo y Noriaki Kano	
Volumen III	
42. LA CALIDAD EN LA REPÚBLICA POPULAR CHINA	42.1
Yuanzhang Liu	
43. LA CALIDAD EN AMÉRICA LATINA	43.1
Marcos E. J. Bertin	
44. MÉTODOS ESTADÍSTICOS BÁSICOS	44.1
Edward J. Dudewicz	
45. CONTROL ESTADÍSTICO DEL PROCESO	45.1
Harrison M. Wadsworth	

VIII Contenido

46. MUESTREO DE ACEPTACIÓN	46.1
Edward G. Schilling	
47. DISEÑO Y ANÁLISIS DE EXPERIMENTOS	47.1
J. Stuart Hunter	
48. CONCEPTOS DE FIABILIDAD Y ANÁLISIS DE DATOS	48.1
William Q. Meeker, Luis A. Escobar, Necip Doganaksoy y Gerald J. Hahn	
Apéndice I. Glosario de símbolos y abreviaturas	AI.1
Apéndice II. Tablas y gráficos	AII.1
Apéndice III. Selección de normas, especificaciones y documentos relacionados con la calidad	AIII.1
Apéndice IV. Terminología de los sistemas de calidad	AIV.1
Apéndice V. Herramientas de mejora de la calidad	AV.1
Apéndice VI. Juran Institute. Información general e historia de la compañía ..	AVI.1
Apéndice VII. Juran Institute y Seis Sigma. El camino hacia la excelencia	AVII.1
Índice de nombres	I.1
Índice de materias	II.1