

INDICE

Prefacio	IX
1. Introducción a la planificación de la calidad	1
2. ¿Quiénes son los clientes?	15
3. ¿Cuáles son las necesidades de los clientes?	31
4. Traducción	55
5. Establecimiento de las unidades de medida	63
6. Establecimiento de los métodos de medida	75
7. Desarrollo del producto	95
8. Optimización del diseño del producto	123
9. Desarrollo del proceso	151
10. Optimización, comprobación de la capacidad del proceso y transferencia a operaciones	197
11. Gestión de calidad por toda la empresa (GCTE)	217
12. Planificación de la calidad departamental	241
13. Introducción a la planificación para la calidad	263
Apéndice: lista de honor	279
Glosario	287
Nota biográfica	293
Índice	295