

CONTENIDO

VOLUMEN I

Colaboradores	IX
1. COMO UTILIZAR ESTE MANUAL	1.1
J. M. Juran	
2. LA FUNCION DE LA CALIDAD	2.1
J. M. Juran	
3. CALIDAD E INGRESOS	3.1
J. M. Juran	
4. COSTES DE LA CALIDAD	4.1
Frank M. Gryna	
5. POLITICAS Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD	5.1
J. M. Juran	
6. PLANIFICACION DE LA CALIDAD	6.1
J. M. Juran	
7. ORGANIZACION PARA LA CALIDAD	7.1
J. M. Juran	
8. LA ALTA DIRECCION Y LA CALIDAD	8.1
J. M. Juran	
9. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	9.1
Frank M. Gryna	
10. GESTION DE LA ACTIVIDAD HUMANA	10.1
Edward M. Baker	
11. FORMACION PARA LA CALIDAD	11.1
Frank M. Gryna	
12. INFORMACION SOBRE LOS RESULTADOS EN SERVICIO	12.1
Frank M. Gryna	
13. DESARROLLO DEL PRODUCTO	13.1
Frank M. Gryna	

VI Contenido

14. DESARROLLO DEL SOFTWARE	14.1
Patrick J. Fortune	
15. RELACIONES CON LOS PROVEEDORES	15.1
Frank M. Gryna	
16. PLANIFICACION DE LA FABRICACION	16.1
Frank M. Gryna	
17. PRODUCCION	17.1
Frank M. Gryna	
18. INSPECCION Y ENSAYO	18.1
Joseph J. Zeccardi	
19. MARKETING DE LA CALIDAD	19.1
Frank M. Gryna	
20. SERVICIO POSTVENTA	20.1
Frank M. Gryna	
21. SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y AUXILIARES	21.1
Frank M. Gryna	
22. MEJORA DE LA CALIDAD	22.1
Frank M. Gryna	

VOLUMEN II

23. METODOS ESTADISTICOS BASICOS	23.1
Edward J. Dudewicz	
24. CONTROL ESTADISTICO DE PROCESOS	24.1
Dorian Shainin y Peter D. Shainin	
25. MUESTREO DE ACEPTACION	25.1
Edward G. Schilling y Dan J. Sommers	
26. DISEÑO Y ANALISIS DE EXPERIMENTOS	26.1
J. Stuart Hunter, con Mary G. Natrella, E. Harvey Barnett, William G. Hunter y Truman L. Koehler	
27. LOS ORDENADORES Y LA CALIDAD	27.1
Fredic I. Orkin	
28. INDUSTRIAS DE PROCESO	28.1
R. S. Bingham Jr. y Clyde H. Walden	
29. FABRICANTES DE COMPONENTES ELECTRONICOS	29.1
A. Blanton Godfrey y Robert E. Kerwin	
30. EMPRESAS DE MONTAJE	30.1
J. Douglas Ekings	

31. INDUSTRIAS COMPLEJAS	31.1
H. Dean Voegtlen	
32. TALLERES DE TRABAJOS VARIADOS	32.1
Leonard A. Seder	
33. EMPRESAS DE SERVICIOS	33.1
Charles D. Zimmermann, III, y John W. Enell	
34. CALIDAD Y SOCIEDAD	34.1
J. M. Juran	
35A. CALIDAD Y CULTURA NACIONAL	35A.1
J. M. Juran	
35B. LA CALIDAD EN LOS PAISES EN DESARROLLO	35B.1
Lennart Sandholm	
35C. LA CALIDAD EN FRANCIA	35C.1
Jean-Marie Gogue	
35D. LA CALIDAD EN ALEMANIA	35D.1
Ernst Schlötel	
35E. LA CALIDAD EN GRAN BRETAÑA	35E.1
Wilfred R. Thoday	
35F. LA CALIDAD EN JAPON	35F.1
Yoshio Kondo	
35G. LA CALIDAD EN ESTADOS UNIDOS	35G.1
J. M. Juran	
35H. LA CALIDAD EN LOS PAISES SOCIALISTAS	35H.1
F. Egermayer	
APENDICE I. Glosario de símbolos	AI.1
APENDICE II. Tablas y gráficos	AII.1
APENDICE III. Selección de normas, especificaciones y otros documentos relacionados con la calidad	AIII.1
APENDICE IV. Terminología de los sistemas de la calidad	AIV.1
Indice de nombres	
Indice alfabético	