

INDICE

Prefacio	VII
Calidad: Cómo éramos	1
La revolución de la calidad, en casa y en el extranjero	13
Pensamiento sobre calidad: Hacia una filosofía madura de la calidad	49
Acciones para la calidad: Hacia un proceso viable de la calidad	113
Relaciones de la calidad: En pos de una cultura empresarial de la calidad	157
Epílogo: Pasado, presente y futuro de la calidad	199
Recopilación de directrices	207
Índice	231