

INDICE

Acerca del autor	7
Prefacio	9
Introducción	13
¿Por qué nadie quiere comprarme?	17
Conceptos de la Calidad Total	27
Los beneficios de la Calidad Total	35
La Calidad empieza en la mente	39
Cómo participar activamente en un proceso de CT	53
Bibliografía	61