

Contenido

Prefacio	IX
Agradecimientos	XI
1. Calidad: una revolución continua	1
2. Cómo pensar sobre la calidad	13
3. Mejora de la calidad	27
4. Planificación de la calidad	77
5. Control de calidad	139
6. Gestión estratégica de la calidad (GEC)	169
7. Gestión operativa de la calidad	211
8. La mano de obra y la calidad	251
9. Motivación para la calidad	285
10. Formación para la calidad	309
Epílogo	337
Referencias	341
Glosario	345
Índice	357